Vous Pouvez y Arriver:

Une trousse d'outils pratiques pour l'évaluation des programmes d'intervention policière et de prévention de la criminalité dans la collectivité

Stratégie nationale
sur la sécurité communautaire
et la prévention du crime

National Strategy
on Community Safety
and Crime Prevention

Canada

102-04189/

Cette trousee d'outils est réalisée à l'aide du financement du Centre national de prévention du crime (CNPC) et Solliciteur général du Canada, Ottawa (Ontario) et avec le soutien de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP). Le Service de police d'Ottawa était le chargé de projet. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les politiques ou les positions du CNPC, de l'ACCP, du Solliciteur général du Canada ou du Service de police d'Ottawa.

L'équipe du projet:

- **EDUCON Marketing and Research Systems**
  Sandra Gail Walker, Toronto (Ontario) – gestionnaire de projet
  (416) 466 - 0159
  Jason Walker, Ottawa (Ontario)
- **ABCsolutions, Inc.**
  Chris Walker, Toronto (Ontario)
- **Carol Johnson**, directeur général
  Préoccupation criminalité (Crime Concern), Toronto (Ontario)
- **Jean Sauvageau**, professeur adjoint
  Université Saint - Thomas
  Programme de criminologie, Fredericton (N.-B.)

Août 2001

102-04189/

Cette trousee d'outils est réalisée à l'aide du financement du Centre national de prévention du crime (CNPC) et Solliciteur général du Canada, Ottawa (Ontario) et avec le soutien de l'Association canadienne des chefs de police (ACCP). Le Service de police d'Ottawa était le chargé de projet. Les opinions exprimées sont celles des auteurs et ne reflètent pas nécessairement les politiques ou les positions du CNPC, de l'ACCP, du Solliciteur général du Canada ou du Service de police d'Ottawa.

L'équipe du projet:

- **EDUCON Marketing and Research Systems**
  Sandra Gail Walker, Toronto (Ontario) – gestionnaire de projet
  (416) 466 - 0159
  Jason Walker, Ottawa (Ontario)
- **ABCsolutions, Inc.**
  Chris Walker, Toronto (Ontario)
- **Carol Johnson**, directeur général
  Préoccupation criminalité (Crime Concern), Toronto (Ontario)
- **Jean Sauvageau**, professeur adjoint
  Université Saint - Thomas
  Programme de criminologie, Fredericton (N.-B.)

Août 2001

For additional copies contact:

The National Crime Prevention Centre
Department of Justice Canada
284 Wellington Street
Ottawa, Ontario
K1A 0H8
Telephone: 1-800-302-NCPC/CNPC
Fax: 613 952 3515
Web-site/Site Web: http://www.crime-prevention.org

Pour des copies supplémentaires, veuillez contacter:

Centre national de prévention du crime
Ministère du la Justice Canada
284, rue Wellington
Ottawa (Ontario)
K1A 0H8
Téléphone: 1-800-302-NCPC/CNPC
Télécopieur: 613 952 3515

ISBN Anglais: J2-180/2001E
0-662-30983-9

Français: J2-180/2001F
0-662-86178-7

Table des matières

Avant-propos 4
Remerciements 5
Le cheminement jusqu'à maintenant 5
L'approche appliquée à la préparation de cette trousse d'outils 8

Chapitre un – Compréhension de l'évaluation 14
1.1 Explication de l'évaluation 16
1.2 Pourquoi la faire? 20
1.3 Qui peut la faire? 22
1.4 Quand est-elle utile? 25

Chapitre deux – Commençons 28
2.1 Il faut confirmer les buts du programme 30
2.2 Description du programme 32
2.3 Identification des intervenants 37
2.4 Le programme peut-il être mesuré? 39

Chapitre trois – Application de votre concept 46
3.1 Choix et élaboration des bons outils de collecte de données 48
3.2 Collecte des données dont vous avez besoin 68
3.3 Que révèle l'information? 69

Chapitre quatre – Rédaction et communication des résultats 78
4.1 Regroupement des renseignements 80
4.2 Élaboration d'un style convenable de rapport 81
4.3 Communication du message exact 85
4.4 Balises pour utiliser au mieux les résultats 86
4.5 Quelle est la suite? 88

Annexes **90**
5.1 Exemples de formules et de questionnaires. 92
5.2 Exemples décrivant les résultats 112
5.3 Glossaire 120
5.4 Références utiles pour l'évaluation 130
5.5 Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la criminalité 134
5.6 Liste des collaborateurs 142

Avant-propos

L'élaboration de cette trousse d'évaluation est une réponse directe à un besoin observé dans les services de police canadiens et les groupes communautaires qui collaborent avec eux.

Les efforts pour faire un examen efficace des initiatives de prévention de la criminalité et d'intervention policière dans la collectivité ont continué d'être freinés à cause d'un manque de ressources faciles à utiliser qui expliquent comment faire une évaluation. Les groupes communautaires et les agents ont semblé frustrés, souvent confus, et même dépassés, devant la perspective d'une évaluation et d'un rapport sur les résultats finals.

Il est devenu évident que nous ne sommes pas les seuls à Ottawa à avoir besoin d'une ressource facile à utiliser qui explique directement et simplement l'évaluation d'un programme, qui prévoit une méthodologie étape par étape ou un moyen de faire une évaluation, sans jargon ou complexité inutile. Nous avons appris assez tôt que d'autres secteurs de compétence au Canada ont le même besoin.

Nous avons décidé, en réponse à ce besoin croissant, d'approcher le ministère de la Justice – le Centre national de prévention du crime, et le ministère du Solliciteur général pour obtenir une subvention du Programme de partenariat en prévention du crime, afin de soutenir l'élaboration d'une trousse de ressources en réponse à ce besoin. Après avoir obtenu l'approbation de l'Association canadienne des chefs de police en mai 2000, une subvention nous a été octroyée pour élaborer une ressource d'évaluation du genre « trousse d'outils » à l'usage des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec eux, la trousse étant un important instrument de référence pour la planification, l'examen et l'évaluation de leurs initiatives de prévention de la criminalité, de solutions de problèmes et d'intervention policière communautaire. Au mois de mars 2001, nous avons reçu une subvention pour la mise en place d'un projet pilote pour la trousse dans certains services de police et dans certains organismes communautaires partout au pays.

Vous avez maintenant en main la version finale du produit. Nous sommes très fiers d'avoir été chargés de l'élaboration de cette trousse d'outils et nous espérons qu'elle sera une ressource précieuse dans vos efforts d'évaluation.

D^r^ Gail Johnson
M^me^ Linda Rainey

Section de la planification générale
Service de police d'Ottawa

Remerciements

Cette trousse d'outils est formulée à l'intention du praticien de la prévention de la criminalité et elle lui est dédiée. Le présent guide est formulé à votre intention si vous travaillez aux fins de l'application de la loi ou de la surveillance de quartier, ou si vous collaborez avec un groupe d'action communautaire, un organisme de service jeunesse, une école ou un club de femmes, organisme de services aux victimes, en milieu urbain ou rural, ou dans une région éloignée.

Au début, nous avons demandé un large éventail de conseils à des experts de l'évaluation et de la prévention de la criminalité, des services de police, des collectivités et des groupes d'entreprises dans le monde entier. L'étape du projet pilote comportait 12 services de polices et groupes communautaires de partout au pays. Leurs commentaires nous ont grandement aidé à orienter notre cheminement en vue de préparer cette trousse d'outils. Nous remercions tous les intervenants. Une liste des particuliers et des organismes qui ont participé aux étapes de collecte des données de ce projet est ajoutée en Annexe 5.6.

L'ÉQUIPE

Le cheminement jusqu'à maintenant

Le projet comprend deux étapes approfondies qui ont mené à l'élaboration de cette « trousse d'outils », une ressource d'évaluation à l'usage des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec eux, afin de les aider à évaluer leurs initiatives de solution de problèmes et de prévention de la criminalité. EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) Canada a élaboré ce projet confié à M^me^ Linda Rainey et à M^me^ Gail Johnson, Service de police d'Ottawa (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, a été gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, a financé le projet.

Ce projet comprenait deux étapes qui ont mené à la rédaction de la trousse

1. La première étape a donné un rapport distinct sur les éléments constitutifs de l'évaluation d'un programme (Building Blocks Towards Program Evaluation) qui a ciblé l'examen d'Internet et de la documentation, des entrevues avec des services de police, des collectivités, des entreprises et divers experts pour déterminer les guides - trousses d'outils « ultramodernes » d'évaluation auto-orientée de programmes, ainsi

qu'une analyse des quelques évaluations disponibles de programmes de prévention de la criminalité présentées par des services de police.

2. La deuxième étape a donné un autre rapport sur les indicateurs de rendement en prévention de la criminalité (Crime Prevention Performance Indicators) à la suite d'entrevues approfondies avec des experts et des praticiens de la prévention de la criminalité. Les connaissances de l'évaluation, de la méthodologie et des indicateurs de rendement pertinents de notre ÉQUIPE en prévention de la criminalité ont aussi été considérées, et il y a eu un examen détaillé d'Internet et de la documentation.

L'examen de la documentation et les sommaires des diverses entrevues révèlent de toute évidence que nous vivons dans un monde où les indicateurs traditionnels (p. ex., taux de criminalité, demandes de service, cotes de crainte de la criminalité) et non traditionnels (p. ex., activité accrue des citoyens dans des domaines évités auparavant, moins de graffitis) peuvent servir à examiner les réalisations.

Les programmes de prévention de la criminalité existent en fait à deux paliers. Il y a d'abord *l'infrastructure du programme* qui tient compte, notamment, du personnel bénévole et rémunéré, du détachement des agents de police, des groupes consultatifs ou des conseils d'administration, du matériel, de l'espace de travail et des séminaires de formation. Il y a **ensuite** la *structure opérationnelle*, c'est-à-dire les activités et événements divers qui composent la raison d'être du programme. Nous avons donc retiré des constatations de notre recherche des indicateurs de rendement (IR) particuliers à chaque palier. Il s'agit à notre avis d'indicateurs à considérer si vous voulez évaluer une initiative de prévention de la criminalité issue d'un service de police ou de la collectivité.

Lors de l'évaluation de vos programmes de prévention du crime, vous pourrez utiliser les indicateurs de rendement ci-contre.

Les voici :

Indicateurs de rendement

IR de l'infrastructure	IR de la structure opérationnelle
Engagement policier	Indications d'incivilité et de désordre
Participation communautaire	Sentiment d'insécurité
Sensibilisation communautaire	Victimisation réitérée
Participation entre organismes Coopération/partenariat	Rétroaction communautaire

Un sommaire des indicateurs de rendement déterminés dans le deuxième rapport est ajouté en Annexe 5.5 et un exemplaire du document complet en version Adobe Acrobat est disponible sur le CD ci-joint.

Une chose à retenir

Au cours des dix à quinze dernières années, certains services de police au pays ont mis en place une approche de résolution de problèmes liés à la prestation de leurs services en général et plus précisément en matière de prévention du crime. Dans certains cas, c'est l'approche axée sur le problème qui a été adoptée avec son processus de résolution de problème en quatre étapes – c.-à-d. SARA. D'autres services ont pour leur part modifié cette approche pour mieux servir leur environnement opérationnel (p. ex. la GRC et la police provinciale de l'Ontario).

Peu importe le modèle utilisé, la dernière étape comprend toujours une quelconque forme d'évaluation pour vérifier si l'activité a eu l'effet escompté sur le problème. En d'autres termes, elle sert de rétroaction au service de police pour lui indiquer à quel point la mesure adoptée est efficace. Cette étape est importante, mais elle n'équivaut pas à mener une évaluation du programme. Le processus d'évaluation, comme vous le verrez, est beaucoup plus complexe et complet que l'étape d'évaluation des modèles de résolution de problème.

L'approche appliquée à la préparation de cette trousse d'outils

Au sujet de la trousse d'outils

Cette trousse d'outils est en fait un guide à l'intention des praticiens de la prévention de la criminalité de première ligne, ainsi que des services de police, bénévoles, organismes sans but lucratif ou autres, qui veulent avoir une bonne idée du déroulement de leur programme de prévention de la criminalité

Des chercheurs et des universitaires rédigent la majorité des évaluations à leur intention. Ce n'est *pas* le but de ce guide. Il cible les femmes et les hommes de ce pays qui ont besoin d'une trousse d'outils pratiques pour évaluer leurs programmes locaux, les améliorer et donner l'information nécessaire pour que leur programme prenne de l'expansion, compte tenu de renseignements fiables et factuels, et non pas seulement de l'enthousiasme et de réactions prétendument « instinctives ».

Ce guide n'est pas rédigé à l'intention des décideurs. Il cible plutôt les particuliers qui doivent convaincre les décideurs que le programme vaut l'effort et les frais engagés. Il est rédigé pour le particulier ou l'organisme qui veut communiquer son programme à d'autres en affichant ses points forts et ses limites, ses réalisations et ses répercussions dans l'ensemble, ainsi que ses avantages opérationnels comparativement à des moyens plus conventionnels de contrôle de la criminalité.

Notre but, et vous en apprendrez davantage sur les buts au chapitre deux, est d'élaborer un guide qui considère l'évaluation d'une manière pratique et facile à appliquer. Nous utiliserons le jargon des évaluateurs, mais nous le définirons à l'aide d'exemples pratiques. La plupart des praticiens de la prévention de la criminalité reconnaîtront nos exemples qui leur seront familiers. Cependant, il pourra y avoir quelques concepts qui seront nouveaux pour certains; c'est pourquoi nous avons ajouté un glossaire.

Si vous ne comprenez pas certains termes, consultez le glossaire à l'Annexe 5.3

Nous prévoyons exprimer nos considérations sur un ton léger et humoristique lorsque c'est approprié. Il ne faudrait pas conclure que nous voulons ridiculiser l'évaluation, au contraire, nous voulons que la lecture au sujet de l'évaluation vous soit agréable. L'évaluation est une affaire sérieuse et des décisions importantes sont souvent prises selon les résultats finals de l'évaluation. La compréhension du processus d'évaluation ne doit cependant pas être un exercice ardu. Si la conception d'un processus d'évaluation devient en fait trop complexe, il est alors logique de faire appel à des spécialistes.

Nous avons appliqué une approche directe et simple au processus d'évaluation que nous soutenons. Il faut des aptitudes analytiques élémentaires qui peuvent donner un rapport final qui répond aux attentes de l'évaluateur et des autres intervenants du programme.

Comment l'information est-elle présentée

Nous n'avons pas l'intention de vous ennuyer, de vous frustrer ou de vous faire perdre votre temps. Autrement dit, nous voulons une présentation de l'information facile à suivre, raisonnablement simple à appliquer, agréable à lire, et qui tient compte de la capacité du lecteur d'entreprendre une évaluation significative et utile.

Voici comment nous prévoyons y arriver :

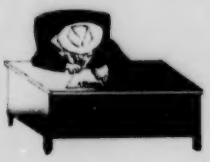
- Faire un effort supplémentaire pour arriver rapidement au point, le plus brièvement possible. Organiser à cette fin ce que nous voulons exprimer en quatre chapitres soutenus d'exemples très pratiques dans le corps du rapport, et ajouter une série d'annexes.
- Donner si nécessaire des exemples pratiques de programmes pour expliquer les concepts de l'évaluation. Cibler nos exemples sur le sujet d'intérêt, la prévention de la criminalité, et maintenir ainsi le lecteur dans la bonne direction en renforçant sa réflexion dans ce domaine.
- Présenter de « **très bonnes idées – TBI** » et de « **très bons exemples – TBE** » aux volets outils et concepts de l'évaluation. Nous sommes d'avis que la logique d'un guide est avant tout de ne pas réinventer la roue.
- Expliquer au lecteur comment afficher ses résultats finals pour les communiquer visuellement. « Voir » à l'aide d'exemples peut parfois épargner quelques centaines de mots de description. L'une de nos annexes aide donc le lecteur à utiliser des tableaux, des graphiques et des graphiques circulaires pour communiquer le message. Autrement dit, nous espérons que vous irez de l'avant et utiliserez ces exemples intégralement ou que vous les modifierez selon vos besoins.
- Ajouter différents symboles, images et icônes que nous utiliserons pour attirer votre attention, faire passer le message et souligner l'importance d'une idée dont il est question. Vous avez déjà rencontré notre mascotte, ***Ben Savati, il se trouve à proximité d'idées et d'exemples clés sur lesquels nous désirons attirer votre attention.***
- Insérer un CD dans la pochette intérieure à la fin du rapport pour ceux qui veulent travailler avec la version électronique du guide. Les fichiers du CD sont en format « pdf », ils comprennent le guide intégral, toutes ses TBI sur les concepts de l'évaluation et les TBE de modèles d'évaluation de programme, de sondage, de feuille de pointage, de liste de vérification et de tableaux. Adobe Acrobate, c'est tout ce qu'il faut et… voilà! – le tour est joué! Le guide complet d'accès et d'utilisation facile pour vous.
- Finalement, il est important de noter que ce guide a été l'objet d'un projet pilote dans certains services de police et organismes communautaires partout au pays (notamment : Victoria (C.-B.), Nanaimo (C.-B.), Calgary (Alb.), Prince Albert (Sask.), Orillia (Ont.), Ottawa (Ont.), Tyendinaga Mohawk Territory (Ont.), Toronto (Ont.), Montréal (Qc), Fredericton (N.-B.) et Coleharbour (N.-É.)). Il était important que nous élaborions un guide qui serait facile à comprendre et à mettre en œuvre et qui produirait des évaluations utiles. Les résultats finals de ce

Ben Savati vous indiquera les points clés tout au long de votre lecture

projet pilote sont intégrés et nous sommes d'avis qu'ils soutiendront la crédibilité et la fiabilité de la matière dont vous entreprendrez la lecture. [*L'Annexe 5.6 comprend une liste des participants des projets pilotes.*]

Icônes utilisées pour souligner les idées, les concepts et les exemples clés

Ben Savati est notre mascotte amicale qui prendra diverses poses dans ce document ***à titre de guide insistant sur les points clés.***



L'icône **TBI** vous indique les **très bonnes idées** qui amélioreront, à notre avis, votre évaluation.

L'icône **TBE** indique les **très bons exemples** qui, selon notre expérience, vous aideront à concevoir et à réaliser votre évaluation.

Sonia, Williams, Toronto, a conçu certaines des icônes de cette trousse d'outils.

Organisation de la trousse

Cette trousse est organisée en quatre chapitres appuyés par des exemples pratiques dans le corps du rapport et dans diverses annexes.

Chapitre un : Compréhension de l'évaluation est formé de quatre sections. Il sert à préparer le terrain pour l'évaluation en expliquant ce qu'est l'évaluation et en faisant des liens avec les programmes de prévention du crime. Ce chapitre donne des arguments concrets qui vous expliquent pourquoi vous devriez entreprendre une évaluation. Bien entendu, il ne donne pas toutes les raisons, ce qui vous permet d'ajouter les vôtres. Lorsqu'on entreprend une évaluation, il est important de savoir quand donner le contrôle aux experts, c'est pourquoi une section du chapitre vous aidera à savoir qui peut faire quoi. Le chapitre se termine avec quelques arguments vous expliquant comment une évaluation peut être utile à votre organisation.

Chapitre deux : Commençons comprend également quatre sections et traite de l'élaboration du processus d'évaluation. Il aborde l'importance de se fixer des objectifs spécifiques qui serviront à mesurer les progrès et propose le recours à une logique de programme pour décrire tous les aspects de votre programme. Certains exemples précis vous aideront à mieux comprendre ce concept et les liens entre les quatre composantes de la « logique », tel que : toutes les activités qui servent au programme composent les intrants, toutes les activités que le programme génère forment les extrants et servent à mesurer le rendement, tous les résultats du programme sont les produits, les incidences et les mesures d'efficacités indiquent quant à elles si le programmes a eu des effets positifs. On traite également dans ce chapitre de l'importance de bien connaître *tous* les intervenants, une chose souvent oubliée. Le chapitre se termine en traitant des *mesures qui sont importantes*. Nous avons déterminés huit indicateurs de rendement (IR) que nous vous suggérons d'utiliser pour diriger l'évaluation de votre programme. Vous devez vous demander « mon programme contient-il ces IR ? ». Selon nous, il le devrait !

Chapitre trois : Application de votre concept est le plus long chapitre formé de trois sections. Choisir les bonnes méthodes de cueillette d'information, recueillir l'information dont vous avez besoin et déterminer ce que l'information vous apprend sont les principaux points du chapitre. Parmi les sources d'information qui vous sont données, notons les sondages, les entrevues, l'examen de documents, les groupes de discussion et l'observation. Le but des évaluations est de poser les bonnes questions et c'est pourquoi nous avons élaboré une 'calendrier de travail' pour vous aider à gérer les activités d'évaluation. Le chapitre se termine et traitant des deux types de données, de ce que vous aurez besoin pour accomplir le travail et le l'interprétation des résultats.

Chapitre quatre : Rédaction et communication des résultats est le dernier chapitre, formé de quatre sections. Ce chapitre traite de la façon de consigner l'information, d'élaborer un style de rapport adéquat et de faire passer le message voulu et donne des points de repère pour l'utilisation optimale des résultats. Il comprend un résumé visant à vous aider à rédiger votre rapport.

Finalement, les *six annexes* fournissent beaucoup d'information et d'exemples pratiques que vous pouvez photocopier ou modifier à partir du CD-ROM à l'aide d'Adobe Acrobat. La section 5.1 comprend les éléments suivants : un calendrier de travail, des formules issues de la logique du programme, des questionnaires et des listes à cocher et une liste de contrôle. La section 5.2 comprend des exemples de façons (tableaux, graphiques) que vous pouvez utiliser pour présenter vos résultats. Les sections 5.3 et 5.4 comprennent respectivement un glossaire et des références utiles. La section 5.5 donne un aperçu du rapport sur les indicateurs de rendement. Vous vous souvenez des huit IR dont il était question plus tôt ? Cet aperçu donne un peu plus de détails que ce qui était au cœur du rapport. Le document entier se trouve également sur le CD-ROM. La section 5.6 comprend une liste des personnes qui ont été consultées dans le cadre de ce projet.

Chapitre un

Compréhension de l'évaluation

Nous avons l'intention dans ce chapitre de vous aider à déterminer si vous voulez aller de l'avant et évaluer votre programme de prévention de la criminalité. Si vous n'avez pas le choix et s'il faut évaluer le programme, le chapitre mentionne un certain nombre de points élémentaires de l'évaluation décrite dans les quatre principales sections.

1.1 Explication de l'évaluation !

- **Nous définissons d'abord l'évaluation en termes généraux et nouons ensuite des liens avec des programmes de prévention de la criminalité en particulier.**

- **Nous considérons en particulier trois genres d'évaluation qui semblent les plus populaires lorsqu'il s'agit d'examiner des programmes de prévention de la criminalité qui comprennent un partenariat entre le service de police et la collectivité, notamment, l'évaluation du processus, des résultats d'étape et des répercussions. Nous examinons dans quels cas chaque modèle peut être appliqué au mieux et pourquoi.**

1.2 Pourquoi la faire ?

- **Traite des raisons les plus communes pour entreprendre une évaluation et de la valeur de l'évaluation en tant que composante intégrante de tout programme de prévention du crime. L'évaluation ne doit pas être constamment une idée après coup comme cela semble être le cas. Ceux qui élaborent des programmes doivent plutôt intégrer des plans d'évaluation dans l'élaboration du programme dans l'ensemble et veiller ensuite à ce que les résultats servent à améliorer le programme.**

1.3 Qui peut la faire ?

- **nous voulons démystifier la complexité des évaluations pour vous convaincre que vous pouvez entreprendre la tâche à moins que vous ne repériez les points qui justifient les services d'un expert.**

- **Une liste générale d'aptitudes proposées, d'autres techniques décrites dans les chapitres à venir et certains *très bons exemples* (TBE) ajoutés au tout devraient vous donner une perspective de l'évaluation beaucoup moins exigeante**

1.4 Quand est-elle utile ?

- **Le chapitre se termine en décrivant les avantages éventuels qui peuvent faciliter la réussite à venir et la viabilité de votre programme.**

Chapitre
1

Compréhension de l'évaluation

1.1 Explication de l'évaluation

Les programmes de prévention de la criminalité au Canada sont depuis longtemps l'affaire des services de police et des citoyens bénévoles et, depuis les12 dernières années, l'accent est mis sur l'importance des partenariats par l'intermédiaire d'initiatives policières communautaires et d'initiatives axées sur les problèmes. Lorsqu'il s'agit d'évaluer ces programmes cependant, les intéressés ont rarement l'expérience pratique de l'évaluation et ne s'interrogent pas vraiment pour déterminer s'il faut entreprendre cette activité. Quand l'occasion se présente, que ce soit une demande ou une idée, ceux qui seraient engagés reculent donc souvent devant une telle perspective. Ne pas savoir ou comprendre ce qu'est une évaluation explique en partie l'hésitation. Alors, pourquoi ne pas commencer par là!

L'évaluation est nécessaire à la réussite des initiatives de prévention de la criminalité. Réalisée correctement, l'évaluation peut être un outil de gestion logique, une plateforme pour obtenir le succès et corriger les erreurs, et un moyen de démontrer l'efficacité de l'investissement communautaire.

Voici une définition pratique et élémentaire.

L'évaluation est un processus d'examen d'un programme pour déterminer s'il atteint ses buts et objectifs à l'aide d'activit

Cette définition nous en dit en fait beaucoup sur ce qu'il faut faire au cours d'une évaluation, notamment :

- vérifier si les buts et objectifs du programme sont déterminés,
- identifier les diverses activités de ceux qui sont engagés dans le programme,
- préciser exactement les résultats finals prévus des activités du programme,
- concevoir une méthode pour obtenir l'information que vous voulez évaluer,
- analyser l'information pour tirer des conclusions sur le programme.

Autrement dit, la définition comprend : les raisons de faire quelque chose (buts et objectifs), ce qui est accompli en réalité (activités du programme), les résultats que nous attendons de ces activités (résultats finals), la description de ce qui est arrivé en fait (collecte des données) et ce que ces renseignements révèlent sur le programme (formulation des conclusions).

Cette définition s'applique très bien aux programmes de prévention de la criminalité d'un service de police ou d'un groupe de citoyens, ou les deux, par l'intermédiaire d'un certain partenariat. Nous constatons habituellement que ces programmes ont des buts et objectifs identifiables, des activités particulières et des attentes claires au sujet des résultats finals prévus.

Voici un *très bon exemple (TBE).*

Programme fermer à clé ou être dévalisé

Description générale :

Le programme **« Fermer à clé ou être dévalisé »** (Lock it or lose it) est une initiative populaire de mesures contre le vol et, donc, de prévention de la criminalité appliquée par les services de police pour réduire le vol des biens dans les véhicules stationnés dans les grands stationnements, par exemple, ceux des édifices à bureaux ou à appartements, des centres commerciaux, des complexes sportifs et des centres communautaires.

Objectifs :

- ☑ Sensibiliser davantage les conducteurs au risque de vol s'ils laissent leur véhicule sans surveillance dans un grand stationnement, les fenêtres ouvertes ou les portières déverrouillées.
- ☑ Sensibiliser davantage les conducteurs au fait que les articles et les colis laissés à la vue dans un véhicule stationné sont une invitation au vol.
- ☑ Accroître le nombre de véhicules qui sont verrouillés et dont les articles laissés à l'intérieur sont hors de la vue.
- ☑ Réduire le nombre d'appels au poste de police au sujet des vols dans les véhicules des grands stationnements.

Activités du programme :

- ☑ Visiter les stationnements ciblés et déterminer le nombre de véhicules déverrouillés ou qui ont des articles en évidence.
- ☑ Consulter les statistiques du service de police pour déterminer le nombre de vols déclarés dans les véhicules des stationnements ciblés.
- ☑ Concevoir et imprimer des dépliants pour le pare-brise informant les conducteurs du risque de vol dans leur véhicule s'ils le laissent dans un grand stationnement public sans le verrouiller ou s'il contient des articles en évidence.
- ☑ Demander à des citoyens bénévoles de distribuer ces dépliants à chaque véhicule stationné dans un endroit ciblé.
- ☑ Recommencer la distribution éclair pendant plusieurs journées ou fins de semaine successives.

Résultats prévus :

- ☑ Réduction de 50 % du nombre de véhicules dont les portières sont déverrouillées ou qui contiennent des articles en évidence dans les stationnements publics à la fin de la « campagne du dépliant ».
- ☑ Réduction de 60 % du nombre de déclarations de vol dans un véhicule au service de police à la fin de la « campagne du dépliant ».
- ☑ Tous les citoyens qui utilisent ces stationnements sont sensibilisés au programme.

Vous constatez maintenant certains points élémentaires déterminés dans notre définition et vous pourriez donc procéder à une évaluation en faisant très peu d'efforts.

L'évaluation doit avoir un lien direct avec votre plan de programme.

Un plan comprend :
-Une mission
- Des buts
-Des objectifs
- Des stratégies d'application des objectifs
- Un plan d'action pour atteindre les objectifs.

Se référer à l'Annexe 5.1 pour un exemple d'un programme d'élimination des graffitis.

Choix du modèle d'évaluation

Quoi? Il y en a plus d'un?

Oui, mais ce n'est pas nécessairement mauvais et ce n'est pas une raison pour reculer de nouveau. Les deux *modèles d'évaluation* les plus communs sont les modèles sommatif et formatif et ils mesurent et analysent des aspects similaires d'un programme et ont comme objectif d'aider les gestionnaires de programme à prendre des décisions particulières sur le programme à l'étude. Les principales différences ont trait aux *décisions qui doivent être prises* et au *moment de débuter l'évaluation*.

Le modèle sommatif : Genre d'évaluation des résultats d'étape qui examine les résultats ou résultats d'étape du programme.

Le **modèle sommatif** vise à donner de l'information pour décider s'il faut continuer un programme en particulier ou y mettre fin. L'information obtenue devrait donc aider le gestionnaire à prendre l'une des deux décisions. Nous avons déjà fait mention de la différence en ce qui a trait aux décisions à prendre. Pour ce qui est du moment d'entreprendre l'évaluation, le modèle sommatif se situe plutôt vers la fin du programme – habituellement avant que les ressources ne soient épuisées.

Le modèle formatif : Genre d'évaluation du processus qui examine le rendement du programme.

Le **modèle formatif** est beaucoup moins axé sur la « prise de décision quant à la continuation ou à l'arrêt du projet ». Cette approche vise l'application de diverses mesures pour déterminer le rendement du programme et formuler des recommandations pour élargir les limites et accentuer les réalisations. Le modèle formatif est idéalement une composante intégrée de l'élaboration et de la prestation du programme de prévention de la criminalité dans l'ensemble. N'oubliez pas! Le processus formatif vise à garantir que la prestation du meilleur programme continue en tout temps. Il faut donc déterminer très tôt ce qui doit être mesuré et appliquer à des périodes régulières prévues le processus nécessaire pour procéder à ces mesures – par exemple, des rapports d'étape sur les progrès du programme.

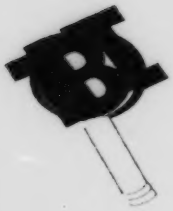
Vous devez choisir quel modèle appliquer à titre d'évaluateur prospectif. L'évaluation formative demande plus de temps car elle requiert que vous vous familiarisiez avec les différents aspects du programme et que vous fournissiez aux employés du programme des informations et des idées pour qu'ils puissent s'améliorer. Avant d'entreprendre une évaluation formative, assurez-vous qu'il y a réellement place à amélioration.

Plus un programme comporte d'objectifs clairs, plus il produit de documents et d'activités constants et plus son organisation est stable, plus il est propice à une évaluation sommative.

Concernant la mesure

Peu importe le *modèle* choisi, ce qui est mesuré est réparti en trois catégories : mesure du processus, mesure des résultats d'étape et mesures des répercussions

- **La mesure du processus** englobe les sources d'information qui précisent l'évolution réelle de la gestion et de la prestation de votre programme de prévention de la criminalité. Elle comprend l'examen des *intrants*, ou toutes les activités qui définissent le programme selon *ce qui a été fait et pourquoi*, ainsi que les *ressources affectées* au programme. Les *extrants* portent sur l'efficience du programme définie selon *ce qui a été accompli*. Autrement dit, vous répondez notamment aux questions suivantes :



- ☑ Un plan de prestation a-t-il été élaboré et appliqué?
- ☑ Quelles sont les caractéristiques les plus importantes du programme?
- ☑ Le personnel policier et bénévole nécessaire est-il en place et accomplit-il les tâches affectées?
- ☑ Les séances de formation et les réunions prévues ont-elles lieu?
- ☑ Les activités planifiées se déroulent-elles comme prévu?
- ☑ Combien de personnes le programme a-t-il servi?

➢ La ***mesure des résultats*** englobe les sources d'information qui déterminent si vos activités, ce qui est accompli dans votre programme, ont donné les changements de comportement – du milieu que vous attendiez. À quel point les buts et objectifs du programme sont-ils atteints? Selon le programme de prévention de la criminalité, cette mesure peut préciser, notamment :

Changements du milieu

- ☑ si les graffitis sont disparus ou non,
- ☑ le nombre de nouveaux panneaux d'arrêt ou de lampadaires installés,
- ☑ le nombre d'édifices abandonnés qui ont été démolis.

Changements du comportement

- ☑ si les crimes ciblés ont diminué,
- ☑ si le nombre de personnes qui ont recours à des programmes de médiation au lieu du système judiciaire a augmenté,
- ☑ si le nombre de citoyens a augmenté dans un parc auparavant envahi de vendeurs et de consommateurs de drogue.

➢ La ***mesure des répercussions*** englobe les constatations qui vous informent que votre programme de prévention de la criminalité a en fait permis d'apporter les changements voulus dans l'ensemble, notamment :

- ☑ une réduction du sentiment d'insécurité,
- ☑ une meilleure qualité de vie dans la collectivité,
- ☑ le déroulement d'activités de prévention de la criminalité que chacun suit régulièrement.

Nos exemples devraient mettre en évidence la simplicité de chaque mesure. Il faut maintenant approfondir notre raison de faire une évaluation en premier lieu, c'est-à-dire que nous devons expliquer pourquoi la fin justifie les moyens.

Sommaire :	
La mesure du processus	**est la mesure de l'efficience des intrants et des extrants. Elle répond aux questions suivantes : *Qu'avons-nous fait et pourquoi? Qu'avons-nous accompli?***
La mesure des résultats d'étape	**porte sur les résultats du programme. Elle répond à la question : *À quel point les activités se sont-elles bien déroulées?***
La mesure des répercussions	**est la mesure de l'efficacité. Elle répond aux questions : *La situation s'est-elle améliorée? La situation s'est-elle améliorée à cause du programme?***

1.2 Pourquoi la faire?

Il faut habituellement avoir une bonne raison pour entreprendre une nouvelle activité qui peut susciter un peu d'appréhension. Peu importe la raison, elle doit être significative et vous inciter à faire un bon travail pour obtenir les meilleures réponses possibles. Même si les réponses ne vous plaisent pas entièrement, elles peuvent être importantes et elles peuvent vous aider à prendre des décisions sur votre programme. Ceci dit, quelles sont les raisons les plus fréquentes, selon les précurseurs qui se sont lancés à évaluer leurs programmes de prévention de la criminalité?

➢ Nous sommes bons et nous voulons le prouver!

L'évaluation peut sembler ardue, étant donné le travail nécessaire, mais démontrer que votre programme est aussi bon que vous le croyez peut être important parce que vous obtenez la confirmation nécessaire pour révéler aux autres votre succès.

➢ Le programme est remis en question et nous devons affirmer notre valeur!

Deux principaux points ont souvent des répercussions sur la longévité des programmes de prévention de la criminalité des services de police, le temps et l'argent. L'argent signifie habituellement le budget et les restrictions budgétaires ont tendance à viser les activités qui ne sont pas des interventions policières traditionnelles lorsqu'il faut économiser. Le temps signifie l'engagement. Si d'autres priorités font soudainement surface, par exemple une série d'introductions par effraction dans le quartier, ceux qui sont affectés aux programmes de prévention de la criminalité sont souvent détachés pour aider le personnel de la patrouille à régler le problème. Si les deux situations sont fréquentes, les gens commencent à remettre en question la valeur du maintien des programmes de prévention de la criminalité puisqu'ils sont toujours victimes des restrictions ou de la réaffectation de ressources supplémentaires. Une évaluation peut alors rétablir les faits sur l'importance du programme et la nécessité de l'isoler des menaces externes, notamment les deux susmentionnées.

➢ Nous sommes bons et nous pouvons être meilleurs!

La volonté d'amélioration des gestionnaires est un signe classique d'un bon programme. C'est souvent le cas des programmes de prévention de la criminalité qui ciblent des problèmes particuliers, atteignent leurs buts et considèrent ensuite s'ils peuvent être encore plus efficients ou efficaces pour atteindre ces buts. Une évaluation formative est excellente dans ce cas parce qu'elle peut donner des indicateurs qui permettent de déterminer à quel point le programme se déroule bien, tout en indiquant où, dans le mandat, il faut apporter des modifications pour accentuer l'efficience et l'efficacité.

➢ Il faut rendre des comptes au bailleur de fonds!

Lorsqu'un bailleur de fonds demande une évaluation, il peut avoir certaines raisons, notamment :

- ☑ vérifier si l'argent est bien réparti, on parle alors de l'obligation de rendre des comptes,
- ☑ déterminer s'il continuera de financer votre programme,
- ☑ décider s'il faut augmenter ou diminuer le financement,
- ☑ demander s'il y a eu des changements dans la collectivité,
- ☑ découvrir les éléments du programme qui sont importants pour son succès.

Peu importe la raison, tous les groupes de financement veulent savoir si les fonds sont répartis correctement et ils demandent souvent une évaluation avant de conclure une entente de financement. Leurs questions ne doivent pas vous étonner, mais vérifiez si elles sont pertinentes et si les visées sont réalistes.

➢ Nous voulons que d'autres tirent avantage de nos expériences!

Un programme de prévention de la criminalité a souvent d'importants résultats finals, mais personne n'entend parler de son succès. Le programme a pu être appliqué ailleurs, mais les résultats sont différents de ceux du programme original. D'autres groupes apprécient les constatations et considèrent l'application de votre programme, mais ils veulent en connaître les limites avant d'investir le temps, le personnel et les fonds.

Ces trois exemples justifient une évaluation qui est un excellent mécanisme d'identification et de confirmation de votre succès. Elle expliquera pourquoi vos résultats finals sont différents, ou précisera les avantages et les inconvénients de votre programme, afin d'aider les autres à appliquer leurs propres initiatives.

➢ L'évaluation d'un programme de prévention de la criminalité est proactive!

Être proactif en intervention policière est positif parce que vous révélez au monde que vous préférez réfléchir et non pas seulement réagir. ***Être proactif est une bonne idée et faire une évaluation pour être proactif est une TRÈS BONNE IDÉE!!***

Un bon programme est toujours proactif.

L'évaluation est une mesure ferme qui détermine si le programme se déroule bien et s'il atteint ses objectifs.

Pourquoi?

Vous savez maintenant qu'une évaluation peut mettre en évidence les meilleurs points de votre programme, tout en déterminant les modifications à apporter pour qu'il soit encore meilleur. L'évaluation peut aussi afficher les divers résultats d'étape et répercussions qui découlent des activités de votre programme, et ces connaissances serviront à élaborer des programmes qui réduiront davantage la criminalité.

Voilà ce que signifie être proactif : tirer des leçons des expériences actuelles et précédentes pour améliorer l'avenir! L'évaluation est un outil à cette fin et voilà pourquoi c'est une TRÈS BONNE IDÉE!!

Il est donc logique d'intégrer une évaluation au programme de prévention de la criminalité au départ. Vous pouvez ainsi remarquer les changements nécessaires, constater ce qui fonctionne bien et pourquoi. Autrement dit, vous réfléchissez proactivement.

1.3 Qui peut la faire?

Tout le monde ne peut pas entreprendre une évaluation, évidemment, mais nous affirmons aussi qu'il n'est pas nécessaire d'être un gourou de la statistique. De nombreuses personnes qui pourraient faire une évaluation hésite cependant et reculent devant la tâche. Ils ont des raisons, par exemple, manque de temps, trop compliqué, calculs impossibles à faire, trop ennuyeux. Si vous avez l'une de ces raisons, espérons que vous n'abandonnerez pas maintenant. Continuez la lecture et découvrez si vous pouvez reconsidérer votre décision.

Il ne faut cependant pas oublier que n'importe qui ne peut faire n'importe quelle évaluation. Certaines exigent une expertise et des connaissances, et il n'est pas suffisant de faire de simples calculs, de réfléchir logiquement et d'élaborer un plan de travail.

Quand faut-il faire appel à l'expert?

Eh bien, c'est selon… Ha! Nous en sommes maintenant au « charabia déconcertant » qui sèmera la confusion chez le lecteur, exact? Non, pas vraiment, patientez et lisez un autre paragraphe ou deux.

La portée de certaines évaluations dépasse les totaux, les moyennes et les pourcentages, les trois exigences mathématiques les plus habituelles de l'évaluation. Dans certains cas, l'évaluation doit établir des comparaisons entre diverses méthodes de programme, formuler des déductions à partir des différentes données de ceux qui répondent à un sondage, ou déterminer si une constatation particulière est vraiment significative ou simplement une occurrence due à la chance ou au hasard. Il faut alors faire appel à une personne qui a des aptitudes statistiques approfondies, en particulier quelqu'un qui a la formation et l'expérience nécessaires pour utiliser les divers progiciels d'analyse statistique actuellement disponible sur le marché (p. ex., SPSS-PC).

D'autres évaluations peuvent exiger un ensemble complet des divers genres d'instruments de collecte des données, afin d'obtenir l'information pertinente. Dans ce cas, le genre d'instrument ne doit pas retenir l'attention. Il faut plutôt considérer la variété et comment établir des références croisées entre les divers résultats, afin de tirer des conclusions exactes.

Certaines évaluations sont conçues pour être davantage des expériences de recherche et, si votre évaluation semble correspondre à ce profil, demandez de l'aide. Vous en aurez besoin!

Pendant une évaluation de recherche, l'évaluateur doit habituellement : établir des groupes expérimentaux et témoins, déterminer au mieux la correspondance entre eux, utiliser un logiciel de statistiques perfectionné pour faire des constatations, avoir l'expertise pour analyser les constatations et avoir déjà rédigé des rapports analytiques détaillés qui justifient les constatations de l'évaluation dans l'ensemble. Bref, il faut obtenir de l'aide pour ces évaluations et, si c'est votre choix, soyez prêt à chercher les ressources nécessaires ailleurs.

S'il y a un collège communautaire ou une université dans votre secteur, c'est un bon endroit pour commencer votre recherche. Si votre budget permet de régler les frais de l'évaluation, vous voudrez peut-être formuler un *Appel d'offres* décrivant vos besoins d'évaluation. Les consultants qui veulent faire l'évaluation formulent ensuite une proposition qui précise comment ils accompliront la tâche et la présentent à votre considération pour sélection éventuelle.

Nous espérons qu'il est maintenant plus clair qu'il est parfois utile de recourir à ceux qui ont plus de connaissances en ce qui concerne les procédures d'évaluation et l'analyse. Vous pouvez ainsi tirer le maximum de l'exercice et vous épargner des tracas inutiles lorsque les choses se compliquent. La liste suivante peut vous aider à déterminer s'il est temps d'appeler « la cavalerie ».

'Quand recourir à un expert'

- ☑ L'évaluation requiert des statistiques complexes pour l'analyse des résultats.
- ☑ L'évaluation requiert la collecte de données de plusieurs façons qui demandent des comparaisons et des analyses détaillées.
- ☑ L'évaluation requiert l'analyse de données à divers points dans le temps pour voir les changements survenus et les raisons qui les justifient, ce qui demande la plupart du temps une « analyse chronologique ».
- ☑ Vous ne savez pas exactement quelles informations seront les plus utiles pour obtenir les réponses que vous désirez.
- ☑ Un rapport analytique détaillé est requis et vous n'avez aucune idée de ce dont il s'agit, pour ne rien dire de ce que cela implique.
- ☑ L'évaluation ressemble de plus en plus à une expérience de recherche, dont les groupes expérimentaux et témoins demandent des comparaisons statistiques de différents niveaux.

Embaucher quelqu'un pour faire le travail n'est pas l'objectif de ce Guide!

Notre but est de vous intéresser suffisamment pour que vous, le praticien de la prévention de la criminalité, vous chargiez du travail. Nous devons donc nous concentrer sur la création d'une approche générique de l'évaluation suffisamment souple pour permettre à l'utilisateur de l'adapter à ses besoins particuliers. Même s'il y a un débat considérable au sujet du modèle d'évaluation « unique qui convient à tous », nous croyons en une approche suffisamment générique qui peut être modifiée pour répondre aux besoins du programme à l'étude. Ce genre de modèle peut répondre à la majorité de vos besoins d'évaluation en prévention de la criminalité. Nous traçons ce modèle dans les chapitres suivants et nous donnons aux lecteurs un bon nombre de ***TBI et TBE*** pour animer le modèle.

Simplement pour vous inciter entre-temps à entreprendre l'initiative, nous pouvons probablement affirmer que ceux que vous choisissez pour l'évaluation et vous-même avez probablement en main les outils élémentaires de toute trousse d'évaluateur. Voici la liste abrégée et, n'en doutez pas, elle est brève!

- ☑ Nous savons que vous pouvez lire parce que vous le faites maintenant!
- ☑ Les calculs élémentaires, c.-à-d. additionner, soustraire, multiplier et diviser, sont suffisants.
- ☑ Il faut savoir écrire pour rédiger vos constatations sur papier, mais si ce n'est pas votre point fort, quelqu'un peut certainement vous aider.
- ☑ Nous pouvons tous réfléchir, vous décidez jusqu'où!
- ☑ Il faut avoir raisonnablement confiance en soi pour communiquer avec des étrangers au besoin, mais vous pouvez aussi obtenir de l'aide si quelqu'un est meilleur en ce sens.

Voilà les éléments essentiels qui aideront à accentuer votre capacité de faire l'évaluation et de révéler au monde entier (au moins aux partenaires de l'intervention policière dans votre collectivité) les possibilités réelles de votre programme de prévention de la criminalité.

1.4 Quand est-elle utile !

Nous avons jusqu'à maintenant fait des allusions et donné des indices pour indiquer où et quand une évaluation de votre programme de prévention de la criminalité peut être utile. Il est donc superflu de considérer ces détails une autre fois. Nous concluons plutôt ce chapitre avec une autre liste de vérification pour référence et les points importants à ne pas oublier. La liste et les principaux points vous donneront les divers moyens qui permettront à l'évaluation d'aider votre programme, la collectivité servie et vous-même. Lorsque vous les avez sélectionnés, ils peuvent vous motiver à continuer la lecture et, éventuellement, à relever le défi de l'évaluation. Après tout, si le résultat final aide à accentuer la sécurité de la collectivité, l'investissement en vaut la peine.

Voici comment l'évaluation peut vous aider

- ☑ Déterminer où les changements sont nécessaires et comment les apporter.
- ☑ Accentuer l'efficience de la prestation de votre programme.
- ☑ Évaluer si le programme a atteint ses buts et objectifs efficacement.
- ☑ Donner une rétroaction sur le rôle et les responsabilités de ceux qui sont engagés dans le programme.
- ☑ Vérifier les succès du programme et souligner à qui – à quoi ils peuvent être attribués.
- ☑ Créer un mode de diffusion de votre programme et de ses réalisations.
- ☑ Continuer à prouver que le programme mérite d'être soutenu financièrement.
- ☑ Aider à obtenir le soutien des gens qui sont importants pour le programme.

N'oubliez pas les principaux points

- L'évaluation est un moyen de considérer un programme de prévention de la criminalité en déterminant :

  ☑ Ce que vous espérez réaliser,
  ☑ Comment vous voulez y arriver,
  ☑ Les résultats réels,
  ☑ Si les résultats sont ceux qui étaient prévus ou non.

- Il y a deux modèles d'évaluation élémentaires à considérer lorsque vous planifiez une évaluation.

  ☑ Le modèle sommatif est appliqué à la fin du programme et comprend des recommandations qui précisent s'il faut donner suite au programme ou non.
  ☑ Le modèle formatif est appliqué lorsque le programme est en cours et il sert à le maintenir dans la bonne voie en faisant des suggestions sur la façon de modifier les points qui ne fonctionnent pas comme prévu.

- Il y a de nombreuses raisons pour entreprendre une évaluation et il est important de déterminer lesquelles sont applicables.

- De nombreux points d'une évaluation peuvent être réalisés sans avoir des années d'expérience. Il faut cependant savoir quand faire appel à un expert.

Références choisies liées à ce chapitre

- **What me evaluate?** (1986). Conseil national de prévention du crime, Washington (DC).

- **Keeping on Track.** (1990). Centre de recherche des femmes.

- **Étape par étape.** (1997). Centre national de prévention du crime (Ottawa) ON.

L'Annexe 5.6 contient une liste de ressources supplémentaires.

Calendrier de travail

Pour vous aider à entreprendre votre évaluation, nous avons élaboré une *liste* pour faciliter l'organisation de l'évaluation en question. Lisez-la attentivement, tous les éléments de la liste seront abordés dans le présent document.

Une fois que vous avez choisi une approche pour l'évaluation, il est bon d'élaborer un calendrier des travaux pour les activités d'évaluation. La liste qui suit devrait vous aider à le faire.

Un calendrier de travail vous permet de suivre la progression de votre évaluation.

Calendrier de travail de l'évaluation

	Date d'achèvement prévue
1. Préciser pourquoi l'évaluation est nécessaire	_____
2. Définir sur quoi exactement portera l'évaluation	_____
3. Préciser les objectifs de l'évaluation	_____
4. Cerner les questions auxquelles devra répondre l'évaluation	_____
5. Déterminer quelles informations seront requises	_____
6. Déterminer quelles seront les sources d'information	_____
7. Choisir une approche pour l'évaluation	_____
8. Choisir ou élaborer des méthodes et des instrument de collecte des données	_____
9. Recueillir les données tel que prévu	_____
10. Analyser les données	_____
11. Faire un rapport de vive voix aux personnes concernées	_____
12. Rédiger le rapport final	_____

Commençons

Chapitre deux

Nous commençons dans ce chapitre à accomplir le travail en soi – la conception de votre processus d'évaluation. L'évaluation fonctionne mieux si elle est planifiée et si vous établissez un processus qui vous aidera du début à la fin. Nous examinons dans ce chapitre les étapes essentielles à franchir pour confirmer quels buts seront considérés et comment les mesurer au mieux.

2.1 Confirmer les objectifs du programme

- Chaque évaluation doit avoir des *buts* particuliers pour mesurer le progrès.
- L'évaluateur doit faire la différence entre le *processus* et les *répercussions* parce que les deux sont importants pour déterminer la réalisation – le succès du programme dans l'ensemble.
- Il est important d'établir ces buts avant le début du programme parce que l'évaluation permet ainsi de considérer le progrès dès le point de départ.

2.2 Décrire le programme

- L'étape suivante est la description de votre programme. Nous y arriverons en élaborant ce qu'on appelle un *modèle logique de programme.*
- Un modèle logique aide l'évaluateur à inscrire sur papier les éléments nécessaires au fonctionnement du programme, autrement dit, les ressources et les activités.
- Le modèle décrit ensuite les diverses activités qui découlent de ces ressources, les résultats prévus (c.-à-d. les résultats d'étape) et, en bout de ligne, les effets généraux que vous attendez du programme (c.-à-d. les répercussions).

2.3 Identifier les intervenants

- Le modèle logique de votre programme doit mettre en évidence les principaux *intervenants.*
- Il est nécessaire d'identifier ces particuliers ou groupes dès le début parce qu'ils s'intéressent aux constatations de votre évaluation.
- Leurs attentes peuvent aussi avoir des répercussions sur le genre d'information que vous obtenez et les méthodes appliquées à cette fin.
- Certains intervenants ont souvent leur mot à dire dans la définition des buts qui motivent votre programme.

2.4 Le programme peut-il être évalué ?

- Nous examinons enfin au chapitre deux le concept de la *mesure* des résultats d'étape de votre programme et nous décrivons les huit *indicateurs de rendement* qui sont élaborés pour orienter une évaluation de la prévention de la criminalité.
- Ces IR permettent d'obtenir de l'information pour l'analyse qui donnera des conclusions sur ce que le programme a réalisé jusqu'à maintenant.

Chapitre

Commençons

2

2.1 Il faut confirmer les buts du programme

L'évaluation doit comprendre une certaine forme de mesure pour que l'évaluateur puisse formuler des énoncés, notamment, sur l'efficience des opérations, les réalisations ou les limites. La mesure vient de quelque part. Elle a tendance à être liée aux buts et objectifs qui sont la pierre angulaire du programme de prévention de la criminalité.

Avant d'examiner ce point, il faut convenir d'une chose acquise lorsqu'il s'agit de l'évaluation d'un programme. Chaque programme doit être établi **selon** des buts et objectifs particuliers. Les gens appliquent trop souvent des programmes sans réfléchir à ce qu'ils en attendent précisément. Lorsqu'il est décidé d'évaluer le programme en bout de ligne, l'évaluateur doit passer beaucoup de temps avec le gestionnaire du programme pour déterminer quels étaient les buts et objectifs à l'origine. Dans certains cas, les activités et le personnel du programme ont changé et les buts originaux sont oubliés ou inconnus.

L'évaluation ne doit pas commencer avant que les buts et les objectifs soient confirmés. Ce sont les attentes du programme et c'est précisément ce que vous voulez mesurer lors de l'évaluation.

Quelle est la différence entre les buts et les objectifs?

Bonne question! Il faut préciser ce point.

Les **buts** d'un programme de prévention de la criminalité sont des énoncés *concis, inclusifs et axés sur les résultats.* Ils portent sur ce que vous voulez accomplir dans ce programme. Voici, par exemple, un but d'un programme de surveillance de quartier – réduire le nombre d'introductions par effraction (IE) dans la collectivité X.

Le but est concis et énonce le problème à résoudre. Il est axé sur le résultat parce qu'il précise que vous espérez une réduction concrète du crime ciblé. Il est inclusif et ne limite pas le choix des stratégies ou des secteurs de la collectivité à engager.

Les **objectifs**, d'un autre côté, reflètent des résultats particuliers, ou résultats d'étape, du programme de prévention visant à atteindre chaque but. Diverses sources soulignent que le type d'objectifs peut varier, par exemple, les résultats d'étape au chapitre du comportement, de la collectivité ou même du processus du programme. Les objectifs établissent habituellement des degrés précis de changement attendu, la date du changement prévu, ou les deux. Ces deux éléments facilitent la mesure des objectifs parce que les résultats peuvent être comparés aux attentes au départ.

Revenons, par exemple, à l'énoncé de notre but ci-dessus – réduire le nombre d'IE dans la collectivité X – et formulons deux exemples d'objectifs (vous avez habituellement plus d'un objectif pour chaque but).

1. Constater une diminution de 25 % des IE dans les résidences à la fin de la première année d'application du programme.
2. Achever des inspections de sécurité dans 70 % des résidences de la collectivité X au cours de la première année d'application du programme.

Les deux objectifs déterminent l'échéancier et le degré du changement prévu. Lorsque les inspections de sécurité dans les résidences sont achevées, l'objectif a aussi produit un **résultat d'étape.** Les résultats d'étape peuvent être classés sous un certain nombre de types différents d'activités, y compris :

- Donner de l'information (p. ex., présentation sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées),
- Perfectionner des aptitudes (p. ex., aptitudes à refuser les drogues enseignées aux enfants de l'école élémentaire au cours d'un programme de sensibilisation aux dangers de la drogue, notamment, DARE ou VIP – valeurs, influences et relations avec ses pairs),
- Améliorer la qualité de vie de la collectivité (p. ex., davantage de personnes déambulent en soirée dans le quartier,
- Apporter des changements au milieu (p. ex., meilleur éclairage dans la rue et coupe des haies pour réduire le nombre d'endroits où les délinquants peut se dissimuler),
- Améliorer les services (p. ex., ouverture de centres – postes de police communautaires dans les quartiers résidentiels),
- Modifier des politiques dans divers secteurs d'une collectivité (p. ex., les propriétaires d'entreprises locales collaborent à l'élimination des graffitis sur leurs édifices),
- Donner une rétroaction au public sur les réalisations (p. ex., réunions annuelles à l'hôtel de ville pour faire rapport sur les résultats d'étape des diverses initiatives de prévention de la criminalité pendant l'année).

L'information sur les résultats d'étape pertinents est ensuite obtenue en appliquant diverses méthodes de collecte des données, notamment, des questionnaires, des entrevues, l'observation ou des rapports statistiques. Compte tenu des constatations de ces sources, l'évaluateur peut tirer des conclusions sur la portée des résultats d'étape.

Ceci dit, avant de commencer à élaborer votre évaluation, prenez le temps d'inscrire en particulier les divers buts et objectifs qui justifient votre programme. Vérifiez s'ils représentent vraiment l'intention originale lorsque le programme a été élaborée et décrivez-les de façon à ce qu'ils soient immédiatement mesurables au moment opportun.

2.2 Description du programme

Nous avons pu vous intéresser jusqu'à maintenant et vous songez à faire une évaluation. C'est très bien et nous vous aiderons en chemin.

Ensuite?

Que faisons-nous maintenant?

- ☑ Vous voulez évaluer votre programme de prévention de la criminalité.
- ☑ Vous avez des buts et objectifs précis.
- ☑ Vous voulez faire l'évaluation, peut-être même avec l'aide d'autres personnes.
- ☑ Vous voulez obtenir de l'évaluation l'information la plus pertinente pour qu'elle soit utile à votre programme.
- ☑ Vous voulez que le processus complet soit simple et facile à appliquer le plus possible.

Voilà qui est logique. Commençons donc à décrire le programme en élaborant un ***Modèle logique de programme***. C'est bien beau, mais qu'est-ce que ça veut dire? Un modèle logique est simplement un moyen de décrire le programme à évaluer en répondant à des questions dans quatre domaines distincts.

- ➢ Quelles sont les ressources nécessaires au fonctionnement du programme? Ce sont habituellement les **intrants** du programme, c'est-à-dire les choses et les personnes que vous affectez au fonctionnement du programme.
- ➢ Combien et quel genre d'activités découlent de ces intrants? Les évaluateurs parlent ici d'**extrants**, ou procédures appliquées à la suite du programme.
- ➢ Les diverses activités se sont-elles bien déroulées et ont-elles donné ce que vous attendiez? Voilà les **résultats intermédiaires ou d'étape** qui indiquent le degré d'efficience de votre programme jusqu'à maintenant. Il est important de déterminer l'efficience parce qu'elle indique si le programme est bien géré et elle détermine le rendement des divers éléments du programme. Parfois, un programme ne réussit pas à cause de son fonctionnement et les améliorations sont possibles en rajustant simplement ce processus.
- ➢ Enfin, le programme a-t-il eu des effets et, si oui, étaient-ils positifs, négatifs ou entre les deux? Ces effets sont les **répercussions** qui vous permettront justement de savoir si les ressources et les activités sont vraiment efficaces. Autrement dit, le programme remporte-t-il la palme ou non?

Les résultats d'étape sont les résultats de ce qui est fait et les extrants sont le nombre d'activités qui en découlent.

Lorsqu'il établit chacun des secteurs ci-dessus, l'évaluateur – le gestionnaire du programme peut démontrer comment le programme doit fonctionner et expliquer les résultats prévus. Le modèle peut ensuite servir à élaborer le processus d'évaluation qui mesurera le mieux ce que vous voulez savoir.

Vous pouvez préparer votre modèle logique de programme en réfléchissant à ce qu'il faut y mettre et à ce qui en découlera dans l'ensemble, sans oublier les buts et objectifs (eh oui, encore!), ajoutez un peu de patience, une feuille de papier, un crayon et une bonne gomme à effacer (vous voudrez peut-être changer quelque chose) et un tableau de deux pouces par quatre que vous tracez sur le papier. Oh! si vous voulez utiliser un ordinateur – n'hésitez pas! Vous inscrirez dans ce tableau les *intrants et les extrants, les résultats d'étape et les répercussions* du programme. *Il est important de garder à l'esprit que les quatre composantes de la logique de programme sont inter-reliées et qu'elles sont fondées sur la composante qui les précède.*

Intrants ⟶ **Extrants** ⟶ **Résultats** ⟶ **Répercussions**

Intrants	Extrants – efficience	Résultats d'étape – résultats	Répercussions – efficacité
Réponses	Réponses	Réponses	Réponses
Qu'est-ce qui a été fait et pourquoi?	Combien de choses ont été accomplies?	Quels ont été les résultats finals?	Les activités du programme ont-elles produits des améliorations?
Quelles ont été les ressources affectées?	Combien d'activités se sont déroulées?	À quel point les activités se sont-elles bien déroulées?	Ont-elles eu des répercussions?
		Que devaient-elles faire?	La situation s'est-elle améliorée à la suite du programme?

Un modèle logique de programme ou organigramme identifie les objectifs et les buts d'un programme, ainsi que leurs liens avec les activités du programme choisies pour atteindre les résultats d'étape.

Afin de vous aider à saisir l'élaboration de ce modèle logique, nous avons prévu trois **TBE** à examiner. Ils vous aideront à composer votre modèle logique de programme. Utilisez-les donc comme balises, si possible.

Le **premier exemple** est un modèle logique élaboré pour un programme de prévention de la criminalité conçu afin d'aider des personnes âgées à résorber leur crainte d'être victimisées dans leur quartier. Le **deuxième exemple** porte sur un programme qui cible l'intervention contre le vandalisme dans un complexe à logements multiples, dans ce cas, un groupe d'édifices à appartements et l'école secondaire locale. Le **troisième exemple** est axé sur un programme de prévention de la criminalité conçu afin d'empêcher le vol dans les automobiles et le vandalisme dans le stationnement d'un centre commercial.

Nos exemples ne sont pas complètement inclusifs du point de vue de chaque catégorie logique. Si vous pouvez identifier d'autres éléments possibles sous une rubrique, n'hésitez pas, ajoutez-les. Cela prouvera que nous vous avons incité à réfléchir comme un évaluateur et cette réaction suggérera que vous comprenez bien notre message.

Exemple de modèle logique de programme

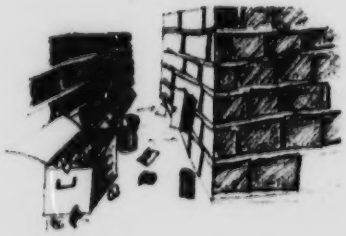
Présentations sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées du quartier « Votreville »

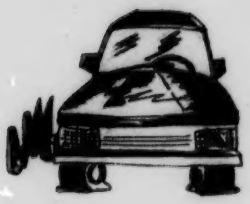
[illegible]	[illegible] efficace	Résultats d'étape – résultats	Répercussions efficaces
- coordonnateur bénévole à temps partiel - espace de bureau donné par la collectivité, l'école ou le service de police pour les présentations - soutien de secrétariat à temps partiel - budget d'impression en $$$ pour les dépliants qui annoncent les présentations - vingt bénévoles pour distribuer le matériel imprimé dans le quartier « Votreville » - un certain nombre de bénévoles et d'agents de police font les présentations - collaboration avec les représentants de la Ville pour formuler une politique contre les graffitis et examiner l'éclairage actuel dans les rues du quartier « Votreville » - collaboration avec le groupe local Préoccupation criminalité – Surveillance de quartier	- faire deux présentations sur la prévention de la criminalité aux personnes âgées, une fois par semaine pendant dix semaines, dans le quartier « Votreville » - faire des présentations d'une heure chacune – en après-midi et en soirée - compter le nombre de présentations faites - fournir un service d'accompagnement aux personnes âgées pour aller aux présentations - demander à la Ville d'installer des lampadaires si ce n'est déjà fait - compter le nombre de secteurs où les graffitis sont un problème, appliquer un plan d'élimination des graffitis - compter le nombre de dépliants distribués - faire un sondage auprès des personnes âgées sur leur expérience précédente de victimisation, leur peur d'être victimisé dans l'avenir et la sécurité en général (avant et après les présentations) - déterminer le degré de compréhension de chaque personne âgée avant et après les présentations sur les vérifications de sécurité à domicile, les fraudes et les arnaques	- le nombre de personnes âgées présentes au début et à la fin du programme - le nombre de personnes âgées qui utilisent le service d'accompagnement maintenant comparé au nombre qui l'utilisaient au début du programme - le nombre actuel de personnes âgées qui assistent aux présentations par leurs propres moyens (p. ex., autobus, métro, automobile) comparé au nombre au début du programme - le nombre de nouveaux lampadaires installés dans les rues - le nombre de secteurs où les graffitis sont éliminés et le nombre de tentatives pour y arriver - le nombre de personnes âgées qui sont mieux sensibilisées à la prévention de la criminalité - le programme peut être modifié selon votre apprentissage	- peur de victimisation personnelle à la baisse - impression de sécurité des personnes âgées à la hausse dans le quartier « Votreville » - nombre de personnes âgées qui font la vérification de la sécurité à la maison à la hausse - augmentation du nombre de personnes âgées qui s'engagent dans des initiatives locales de prévention de la criminalité - augmentation du nombre de personnes âgées qui déclarent les appels téléphoniques suspects - incidences de victimisation de la personne – d'actes criminels commis contre les biens à la baisse chez les personnes âgées dans le quartier « Votreville » - diminution du nombre de personnes âgées victimes de fraudes et d'arnaques - engagement accru du service de police envers les personnes âgées

Autre exemple

Programme de nettoyage après un acte de vandalisme et de prévention des IE aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires locales

Intrants	[illegible]	[illegible]	[illegible]
- le service de police collabore avec la Ville, la personne en charge de l'édifice et le groupe local de surveillance de quartier – verticale (Vertical Watch) - soutien de secrétariat à temps partiel - sélection des bénévoles qui distribuent le matériel imprimé aux locataires et aux écoles secondaires expliquant les procédures de surveillance et comment éliminer les graffitis - budget en $$ pour le matériel élémentaire de réparation et de nettoyage des graffitis - disposition à prendre avec la Ville pour ramasser plus souvent les déchets dans les allées et les bennes à ordures - affectation d'un jeune de l'école secondaire du quartier pour aider au nettoyage après l'école - formulation de politiques et de conseils pour éliminer les graffitis (p. ex., une politique de tolérance zéro contre les graffitis, comment éliminer les graffitis)	- calculer le nombre de réunions - calculer le nombre de personnes présentes - établir des buts avec l'autorité locale du logement, les locataires, les jeunes et le programme de surveillance verticale - compter le nombre de secteurs où les graffitis sont un problème - collaborer avec la Ville, l'autorité du logement et les écoles secondaires locales pour éliminer les graffitis et enlever les poubelles aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires - demander aux bénévoles de distribuer les dépliants - appliquer une liste de vérification de la sécurité à domicile et des ordures aux appartements « Votrebloc » - engager 20 % des jeunes du secteur pour aider à appliquer le programme de nettoyage après l'école - déterminer les degrés de compréhension des vérifications de sécurité à domicile des locataires avant et après les présentations - calculer la valeur en argent des réparations mensuelles à cause des actes de vandalisme au cours d'une certaine période avant et après le programme - calculer le nombre de vérifications de sécurité à domicile faites et de modifications apportées - calculer le nombre de résidences couvertes par l'Opération identification ou un programme semblable	- le nombre de locataires qui assistent au programme au début et à la fin - le nombre de locataires avant et après le programme qui acceptent volontiers d'embellir leur secteur - le nombre de balcons où les rebuts sont enlevés avant et après le programme - le nombre de secteurs où les graffitis sont éliminés et le nombre de tentatives à cette fin - les règlements municipaux appliqués exigeant que la personne en charge de l'immeuble élimine les graffitis 48 heures après en être informée - l'engagement des jeunes dans le programme mérite des crédits à l'école secondaire	- nombre d'introductions par effraction à la baisse dans les appartements « Votrebloc » - graffitis éliminés aux appartements « Votrebloc » et aux écoles secondaires locales - augmentation du nombre de résidents qui font des réparations à domicile - diminution du nombre de poubelles dans les allées, de rebuts sur les balcons - diminution du nombre de bennes à ordures qui débordent - augmentation du nombre de résidents qui déclarent les comportements suspects au service de police ou au programme de surveillance verticale – de quartier - collaboration à la hausse entre les organismes - augmentation du nombre de jeunes qui travaillent avec des groupes communautaires

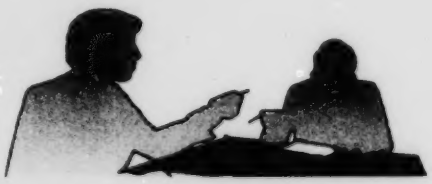




Autre exemple

Programme de réduction du vandalisme – des vols dans les automobiles au stationnement du centre commercial « Compteville »

- le service de police collabore avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial local - sélection de bénévoles qui distribuent le matériel imprimé expliquant les principes de la PCAM (prévention du crime par l'aménagement du milieu) - dispositions à prendre avec la Ville et la personne chargée du centre commercial pour installer des affiches *Fermer à clé ou être volé* ou *La clé dans la poche* - dispositions à prendre avec la Ville et la personne chargée du centre commercial pour remorquer les véhicules abandonnés dans le stationnement après une heure déterminée - collaboration avec la personne chargée du centre commercial pour peindre les murs en blanc ou d'une couleur pâle pour réduire les endroits sombres - collaboration avec la personne chargée du centre commercial pour l'entretien du stationnement et l'enlèvement des poubelles et des graffitis	- déterminer des buts de la prévention de la criminalité avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial local - compter le nombre de secteurs où les graffitis et les poubelles sont un problème - collaborer avec les entreprises et la personne chargée du centre commercial pour éliminer les graffitis et enlever les poubelles dans le stationnement du centre commercial - demander à des bénévoles de distribuer les dépliants - analyser le genre d'actes criminels dans le garage aérien - faire un sondage auprès des utilisateurs fréquents du centre commercial et du stationnement au sujet de leurs craintes, de la victimisation antérieure, et sur la façon d'améliorer la sécurité à l'installation - déterminer quel genre d'améliorations de la sécurité aux fins de la PCAM sont nécessaires au stationnement - déterminer la valeur en dollars des réparations mensuelles à cause du vandalisme pendant un certain temps avant et après le programme	- le nombre d'améliorations de la sécurité apportées au début et à la fin du programme - le nombre de secteurs où les graffitis et les poubelles sont éliminés - le nombre d'utilisateurs qui verrouillent leur véhicule avant et après le programme - le nombre d'améliorations apportées à la sécurité aux fins de la PCAM - davantage de visiteurs au centre commercial qui verrouillent leur véhicule - le public utilise davantage le garage aérien parce que l'éclairage est meilleur, il y a moins de graffitis, etc.	- réduction du nombre de vols dans les automobiles au garage aérien du centre commercial « Compteville » - élimination des graffitis et des poubelles au garage aérien du centre commercial - augmentation du nombre d'entreprises et de visiteurs du centre commercial qui déclarent les comportements suspects au service de police ou à la sécurité du centre commercial - réduction du nombre d'actes de vandalisme (p. ex., pneus tailladés, égratignures, serrures et vitres de fenêtre fracassées) - collaboration accrue entre les organismes - davantage de visiteurs verrouillent leur automobile



2.3 Identification des intervenants

Chaque programme de prévention de la criminalité a un certain nombre de groupes intéressés qui participent activement au programme ou qui s'intéressent, directement ou indirectement, aux résultats d'étape et aux répercussions du programme. Ces particuliers ont leurs intérêts personnels au sujet du programme et leurs attentes quant aux résultats finals. Ces intérêts et ces attentes se chevauchent parfois, mais ils peuvent aussi sembler fort éloignés.

Peu importe. Lorsque vous élaborez votre évaluation, il est important d'identifier qui sont ces particuliers et ces groupes et d'essayer d'obtenir leur collaboration pour tout le processus si possible. D'autres l'ont déjà dit, engager les intéressés peut renforcer vos résultats finals et en accentuer la signification pour ceux à qui vous voulez communiquer le message.

Les intéressés sont répartis dans diverses catégories, ce qui est très étonnant, et lorsque vous commencez à les identifier, vous êtes très surpris du nombre de groupes différents qui font surface.

En voici quelques-uns.

- **Les participants :** Ces particuliers participent activement à la gestion et au fonctionnement du programme. Lorsqu'il s'agit de programmes de prévention de la criminalité, ils comprennent habituellement le personnel policier, les bénévoles du programme, les représentants de groupes communautaires locaux et parfois, de l'administration publique locale. Il ne faut surtout pas oublier qu'un participant est directement engagé régulièrement dans le programme. Il ou elle a un intérêt personnel marqué pour les résultats de l'évaluation, étant donné son investissement et son engagement personnels en vue du succès du programme.

- **Les partenaires :** Ce groupe comprend les particuliers et les organismes qui sont intervenus dans la planification et l'élaboration du programme, mais qui en sont pas engagés directement dans le fonctionnement ou la gestion quotidienne. Les partenaires s'intéressent surtout aux résultats et aux répercussions du programme. Ce sont souvent eux qui ont exprimé la préoccupation au départ qui a mené à l'élaboration du programme comme moyen de régler le problème. Ils maintiennent aussi fort probablement leur intérêt en servant à un comité consultatif ou dans un certain rôle semblable qui leur permet de surveiller de loin les progrès. Les partenaires sont fort probablement le groupe qui répandra la nouvelle au sujet des réalisations du programme. Ils sont aussi les premiers à critiquer si les résultats n'atteignent pas les buts et objectifs originaux.

- **Les bailleurs de fonds** : Tout programme de prévention de la criminalité comprend certains frais, notamment : la rémunération, l'espace de bureau, l'affranchissement postal, la photocopie, le matériel, le papier, les stylos, les crayons et même les trombones. Ils sont parfois payés à l'aide d'une subvention octroyée au programme. Dans d'autres situations, il s'agit simplement d'utiliser les ressources disponibles au travail régulier (p. ex., l'agent de police de la

section de prévention de la criminalité photocopie les dépliants pour la réunion de surveillance du quartier). Peu importe la source, ces ressources ne sont pas gratuites et quelqu'un ou un organisme quelque part doit payer. Cette source veut souvent savoir comment sa cotisation sert au succès du programme et, si elle sert bien, le bailleur est davantage incité à continuer d'aider de cette façon. D'un autre côté, si les résultats finals sont inférieurs aux prévisions, il peut retirer son soutien ou demander que des changements soient apportés pour garantir un meilleur succès à l'avenir.

- **Les bénéficiaires :** Ce groupe représente ceux qui tirent directement avantage des efforts du programme. S'il s'agit d'un programme communautaire, les résidents sont avantagés le plus. Si c'est un programme scolaire, les résultats touchent davantage les élèves et les enseignants de l'école. Si le programme est axé sur la collectivité dans l'ensemble, c'est alors ce groupe qui sera le plus sensible à tout changement apporté. Peu importe le bénéficiaire, il ne faut pas oublier d'ajouter ces personnes à la planification de l'évaluation et à la collecte de l'information.

- **Les bénéficiaires auxiliaires :** Nous aurions pu les ajouter au groupe ci-dessus, mais on a trop souvent tendance à les oublier, et nous avons choisi de les placer au premier rang. De cette façon, ils ne seront pas mis à l'écart et le lecteur aura une bonne idée des répercussions d'un programme qui vont souvent bien au-delà de l'évidence. Un programme de prévention de la criminalité, par exemple, qui cible l'élimination des signes de menace et de la peur (c.-à-d. les graffitis, les édifices en ruine, les déchets, les parcs laissés en friche) sera non seulement à l'avantage des citoyens locaux qui deviennent plus visibles, sortent et participent au quartier repris en main, mais aussi à l'avantage des entreprises locales qui augmenteront leurs ventes, il y aura davantage de visiteurs dans le secteur et d'autres personnes seront intéressées à s'y établir. Autrement dit, les retombées peuvent être très profondes et à long terme. Il est donc superflu d'ajouter que toute évaluation doit aller au-delà de l'évidence lorsqu'il faut évaluer les résultats d'étape et les répercussions. C'est un point important qui aide à maintenir le programme et à l'appliquer dans d'autres secteurs où les avantages seraient semblables.

La liste ci-dessus n'est certainement pas exhaustive, mais elle comprend les principaux groupes qu'il faudrait considérer quand vous déterminez les intervenants qui ont investi dans votre programme. Chaque groupe a des intérêts particuliers lorsqu'il s'agit d'évaluer l'efficience ou l'efficacité du programme. Il est donc important de considérer au moins les attentes et les opinions de ces intervenants touchés par l'application du programme ou ses résultats d'étape. Cette information peu être obtenue au cours d'un processus de collecte des données d'évaluation dans l'ensemble. Les données sont ensuite analysées et font l'objet d'une discussion aux fins du rapport final. Vous constaterez ainsi que vos groupes d'intervenants seront plus déterminés à faire en sorte que les constatations soient entendues là où elles comptent le plus.

2.4 Le programme peut-il être mesuré?

Récapitulons un moment pour déterminer à quelle étape de l'évaluation nous en sommes. Tout d'abord, vous devriez avoir confirmé les *buts et objectifs* choisis pour le programme à évaluer. N'oubliez pas que les buts, axés sur les résultats, sont des énoncés inclusifs de ce que vous voulez que le programme accomplisse en bout de ligne et les objectifs reflètent les résultats particuliers, ou d'étape, du programme qui vise à atteindre chaque but. Autrement dit, les objectifs sont habituellement plus restreints et à court terme, et les buts sont plus larges et à long terme. L'évaluation fait rapport sur ces buts et objectifs, selon l'information obtenue et analysée.

Confirmer :
- **les objectifs**
- **la mise en place de la logique de programme**
- **l'identification des intervenants**

Il faut ensuite décrire le programme à l'aide de l'approche du *modèle logique*. Si vous l'avez fait, vous êtes conscient des choses et des gens que vous affectez au fonctionnement du programme, soit les **intrants.** Vous connaissez aussi les procédures appliquées à cause du programme, ce sont les **extrants**, les résultats intermédiaires que vous attendez de ces diverses procédures, c'est-à-dire les **résultats d'étape**, ainsi que le résultat global que vous voulez obtenir du programme : les **répercussions**.

Troisièmement, vous devriez avoir pensé sérieusement à identifier les divers **intervenants** qui peuvent avoir un intérêt dans l'évaluation des résultats éventuels. Ces particuliers et ces groupes doivent être considérés lors de la conception de l'évaluation, du point de vue des attentes et afin d'obtenir leur rétroaction sur le déroulement du programme. Vous voudrez peut-être leur collaboration en bout de ligne lorsqu'il faut diffuser les résultats de l'évaluation et il est donc avantageux de les engager pendant le cheminement.

Nous sommes maintenant à l'étape suivante, *la mesure de ce qui compte* qui vous permettra de formuler les énoncés exacts sur l'évolution de la situation. Après tout, c'est une chose de savoir ce que vous voulez que le programme accomplisse, mais c'est en une autre de pouvoir mesurer s'il y est arrivé.

La question devient alors : quelles mesures choisir, étant donné le nombre d'options disponibles?

Selon la recherche effectuée en vue de la rédaction de ce guide, il semble que l'examen détaillé de la documentation, ainsi que les opinions des services de police, de la communauté universitaire, d'experts de la prévention de la criminalité dans la collectivité et de représentants d'entreprises, confirment que vous vivons dans un monde où les indicateurs traditionnels (p. ex., taux de criminalité, demandes de service, sentiment d'insécurité) et non traditionnels (p. ex., activité du public accrue dans des domaines auparavant évités, moins de graffitis) ont été utilisés pour évaluer les réalisations des programmes de prévention de la criminalité. La préoccupation est cependant de déterminer si les divers indicateurs utilisés aujourd'hui sont vraiment représentatifs de ce qui est mesuré et si la collecte des données relativement simple et rentable est possible. Avant de considérer cette question, déterminons d'abord les choses que nous vous demanderons de mesurer au cours du processus d'évaluation.

Nous vous avons donné un indice jusqu'à maintenant sur deux d'entre elles. Vous avez une idée? Si vous pensez à *résultats finals* et à *répercussions*, vous avez raison.

Les résultats finals et les répercussions doivent être mesurables et vous savez déjà ce qu'ils sont si vous avez préparé un modèle logique de programme.

- ☑ Les résultats finals sont les résultats que vous voulez obtenir en bout de ligne après avoir appliqué votre programme, ce sont vos buts. Vous devrez donc comparer la réalité avant et après l'application du programme pour les mesurer.
- ☑ Les répercussions ont tendance à se révéler à long terme et le programme devra être appliqué depuis un certain temps avant de les mesurer afin de lui donner une chance de fonctionner. La majorité des changements à long terme provenant de programmes de prévention de la criminalité se manifestent avec le temps, soyez donc patient et n'attendez pas de résultats immédiats.

Les résultats d'étape ont tendance à se révéler plus rapidement et peuvent habituellement être mesurés immédiatement ou presque, étant donné que chaque résultat d'étape, selon la description, est une certaine réalisation ou un effort.

Si le *but* du programme, par exemple, est de réduire les crimes contre les biens en 12 mois dans votre quartier, l'un de vos *résultats d'étape* peut donc être une augmentation de 30 % du nombre de véhicules stationnés et verrouillés dans le quartier au cours des premiers six mois. Un autre résultat d'étape peut être l'augmentation de 50 % du nombre de lampadaires dans le quartier en trois mois. Dans les deux exemples, un taux de réalisation essentielle est déterminé au cours d'une certaine période et le *résultat* en bout de ligne peut être facilement mesuré ultérieurement.

Un indicateur de rendement est un point de repère, il suggère une orientation pour enquête plus approfondie, ce n'est pas une mesure directe.

Nous vous demandons de considérer une mesure supplémentaire aux deux mentionnées ci-dessus, la mesure du *processus*. La **mesure du processus** porte sur la structure et le fonctionnement réel de votre programme. Du point de vue de la logique du programme, cette mesure cible les intrants (ressources) et les extrants (activités) d'un programme et elle décrit ce qui a été fait pour appliquer le programme. Cette mesure peut aider le gestionnaire du programme à déterminer si l'initiative est en bonne voie, si des problèmes se posent, et elle l'aide à faire des suggestions pour corriger la situation. Elle se compare facilement à un examen médical visant à vérifier la condition physique et à déterminer si les divers organes et fonctions (p. ex., tension artérielle, fréquence cardiaque, taux de cholestérol) correspondent ou non à des paramètres normaux.

Voilà! Nous avons trois mesures et chacune est rapidement examinée si nous avons divers indicateurs de rendement convenables qui sont essentiels à l'examen. Des indicateurs :

- ☑ qui reflètent la structure ou les activités d'un programme moyen de prévention de la criminalité dans la collectivité,
- ☑ pertinents aux résultats voulus d'un programme,
- ☑ qui correspondent à des mesures raisonnables, mais qui demandent des fonds et des efforts limités,
- ☑ qui permettent la collecte de l'information nécessaire,

- ☑ qui n'exigent pas une analyse approfondie pour tirer des conclusions qui représentent les résultats, les répercussions du programme, ou les deux,
- ☑ qui semblent raisonnablement fiables lorsqu'il faut les appliquer à divers programmes dans différentes collectivités ayant divers moyens de prestation de programmes.

Compte tenu de la recherche effectuée pour ce guide et de nos années d'expérience dans le domaine de l'évaluation, il est devenu évident que le programme moyen de prévention de la criminalité au Canada existe à deux paliers. Il y a d'abord **l'infrastructure du programme** qui tient compte de certaines choses, y compris le personnel bénévole et rémunéré, l'affectation d'agents de police, les groupes consultatifs ou les conseils d'administration, le matériel, l'espace de travail et les séminaires de formation. Il y a ensuite la **structure opérationnelle** qui représente les activités et événements divers qui composent ce que le programme doit accomplir.

Nous avons donc choisi huit indicateurs de rendement, quatre à chaque palier, qui répondent aux critères ci-dessus et qu'il faut considérer si vous entreprenez le genre d'évaluation proposée dans ce guide. Une brève description de chacun à sa place ici.

Indicateurs de rendement de l'infrastructure

1. Engagement policier

L'importance des ressources du service de police local affectées au fonctionnement d'un programme de prévention de la criminalité a des répercussions énormes sur son succès.

L'affectation en permanence de membres du personnel aux activités de prévention de la criminalité indique bien que le service est déterminé à obtenir le succès de sa collaboration avec la collectivité afin de résoudre les problèmes. Cet engagement peut être mesuré de plusieurs façons, y compris : le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'affectation des agents de police, les ressources financières que le service investit dans le programme, le degré d'engagement de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.

2. Participation communautaire

Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.

3. Sensibilisation communautaire

Un moyen plutôt indirect de mesurer le rendement d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et

appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure. Les sondages de porte en porte dans le quartier, le nombre de demandes d'aide imprévues des citoyens en prévention de la criminalité et les preuves que des programmes de prévention de la criminalité sont appliqués spontanément peuvent servir d'indicateurs évidents de l'importance de la sensibilisation des résidents aux programmes de prévention de la criminalité qui fonctionnent dans leur collectivité.

4. Collaboration/partenariats entre organismes

Le paradigme du service de police communautaire veut que le service de police soit simplement l'un des intervenants à la table lorsqu'il faut traiter des questions de criminalité et mettre en œuvre des programmes de prévention de la criminalité. De nombreux programmes de prévention de la criminalité auront donc divers partenaires, autant dans la structure que dans la prestation du programme. Un processus d'évaluation doit donc examiner les partenariats et le degré de collaboration, un autre principal indicateur de succès du programme. Des liens serrés et la preuve d'une volonté évidente de collaborer sont des indicateurs de la possibilité de maximiser les buts et objectifs d'un programme.

Indicateurs du rendement opérationnel

5. Signes d'incivilité et de désordre

Il est presque universellement convenu qu'un indicateur puissant de succès des programmes de prévention de la criminalité axés sur des questions de désordre en particulier est la réduction évidente de ces problèmes avec le temps. Les citoyens d'un quartier envahi d'activités de gangs visibles, par exemple la vente libre de drogues, la prostitution, la présence de fumeries de crack et les désagréables graffitis, décident d'établir un partenariat avec le service de police pour « reprendre leur quartier en main ». Les signes d'activités de gangs disparaissent avec le temps et les citoyens recommencent à se déplacer ouvertement et librement dans les rues. La diminution des points négatifs et l'augmentation des points positifs peuvent servir d'indicateurs évidents du succès du programme de prévention de la criminalité.

6. Sentiment d'insécurité

Sentiment d'insécurité

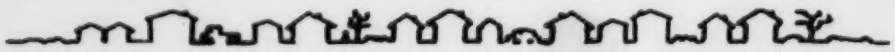
La majorité des praticiens de la prévention de la criminalité conviennent que l'insécurité a des répercussions profondes sur les perceptions de sécurité personnelle et de celle de la collectivité. Les répercussions d'un programme de prévention de la criminalité sur cette insécurité sont donc un indicateur de rendement essentiel à mesurer lors d'une évaluation. Les sondages demandent aux citoyens de coter leur insécurité avant et après un programme, approche

la plus commune, mais les évaluateurs qui conçoivent ces sondages ne sont pas toujours en mesure de considérer les divers contextes où l'insécurité se manifeste au départ. Heureusement, la pratique récente est d'appliquer des « mesures plus discrètes » comme indicateurs de succès, en particulier les mesures de surveillance du comportement des gens que nous pouvons observer directement, comparativement aux attitudes qui demandent la vérité de leur part (ce qui n'est pas toujours garanti). Voici un exemple : utiliser de nouveau un parc public qui était auparavant « interdit » aux résidents du quartier à cause de problèmes de désordre social et de délabrement.

7. Victimisation réitérée

La plupart des secteurs qui ont un problème de criminalité dans une collectivité ont un point en commun : la majorité des actes criminels sont habituellement commis contre le même pourcentage minime de victimes. Une diminution des taux de victimisation réitérée est donc une meilleure mesure du succès des programmes de prévention de la criminalité dans ces secteurs que tout autre ensemble standard d'indicateurs. Si un programme de prévention de la criminalité est conçu pour une collectivité qui affiche un taux de criminalité élevé (par exemple, une hausse dramatique des cambriolages), il faut évaluer ce programme pour obtenir des données sur les cas de victimisation réitérée, un indicateur principal des répercussions du programme dans l'ensemble.

8. Rétroaction de la collectivité



Les services de police et les praticiens de la prévention de la criminalité dans la collectivité considèrent en bout de ligne que la rétroaction directe de la collectivité sur les initiatives de prévention de la criminalité est l'un des principaux indicateurs de la valeur du programme. Vous pouvez obtenir cette information à l'aide de diverses méthodes directes (p. ex., sondages, scrutins, réunions publiques) ou indirectement, par l'intermédiaire de la publicité dans les médias qui est habituellement représentative de l'opinion du public en général.

Ces huit *indicateurs de rendement* représentent certaines des réflexions les plus récentes sur les éléments qui mesurent au mieux le succès des programmes de prévention de la criminalité. Nous avons décidé de les cibler dans ce guide parce qu'ils sont pratiques et qu'ils peuvent être mesurés par l'intermédiaire d'une variété de programmes, peu importe si vous êtes en milieu urbain ou rural ou dans une collectivité éloignée. Si vous considérez les trois exemples d'un modèle logique de programme, vous constaterez que les huit indicateurs sont intrinsèquement intégrés aux composantes intrants, extrants et résultats de chaque modèle logique. Essayez maintenant de faire la même chose avec votre programme.

N'oubliez pas les principaux points

- Déterminez les buts et objectifs de votre programme dès le début, mais n'oubliez pas qu'ils sont différents :
  - ☑ les buts sont des énoncés généraux de ce que vous prévoyez que le programme accomplira,
  - ☑ les objectifs déterminent des résultats particuliers que vous voulez obtenir pour atteindre vos buts.
- Avant d'élaborer le plan de votre méthode d'évaluation du programme, vous devez d'abord voir à la description en préparant un modèle logique de programme :
  - ☑ les intrants sont les choses et les personnes que vous utilisez pour que le programme fonctionne,
  - ☑ les extrants sont les activités que ces personnes accomplissent,
  - ☑ les résultats sont les résultats prévus de toutes ces activités,
  - ☑ les répercussions sont les effets que vous espérez obtenir à la suite de votre programme.
- Un bon nombre de personnes et de groupes peuvent s'intéresser à votre évaluation et il est important de les identifier. Ils sont une bonne source d'information et ils peuvent collaborer à votre publicité au besoin.
- Divers indicateurs de rendement servent à guider ou orienter la mesure des réalisations de la prévention de la criminalité. Nous avons décrit huit indicateurs pratiques qui peuvent servir à orienter la mesure de divers programmes de prévention de la criminalité, peu importe si vous habitez en milieu urbain ou rural, ou dans une collectivité éloignée.

Références choisies

- Herman et coll. (1987). Evaluator's Handbook.
- Hoover, L. (1998). Police program evaluation.
- Miller et coll. (1996). Safe by design.
- Commission de services policiers de la C.-B. (1995). Community policing.

L'Annexe 5.6 contient une liste de ressources supplémentaires.

Application de votre concept

Chapitre trois

Le chapitre trois vous plonge à toute vitesse dans le monde de l'évaluateur qui décide quelles méthodes utiliser pour obtenir l'information nécessaire. Il applique ces méthodes pour obtenir l'information et analyse les renseignements pour tirer des conclusions valables à ajouter au rapport final.

Le langage technique et le jargon sont un volet intégral du monde de l'évaluateur et certains termes communs sont donc intégrés dans ce chapitre. Ne vous en faites pas, un GLOSSAIRE utile est ajouté en Annexe 5.3.

3.1 Choisir et élaborer les bons outils de collecte de données

- L'évaluation peut être parfois complexe ou très élémentaire. La matière des prochaines pages met donc en évidence les outils de collecte de données les plus pratiques pour l'évaluation de programme de prévention de la criminalité.
- Notre discours présente aux lecteurs les outils les plus pratiques de collecte de données pour l'évaluation des programmes de prévention de la criminalité – des sondages, des entrevues, des examens de documents, des groupes de consultation et des observations.
- Nous mentionnons les points forts et les points faibles fondamentaux de chacun et nous examinons des styles différents que vous pouvez utiliser.
- Certain excellents exemples d'instruments de collecte des données sont aussi élaborés et présentés en Annexe 5.1 pour information et utilisation.
- Utilisez le CD-ROM pour obtenir des exemples, modifiez-les à l'aide d'Adobe Acrobat.

3.2 Recueillir l'information dont vous avez besoin

- L'important, c'est de poser les bonnes questions.
- Les questions devraient être posées aux bonnes personnes.
- An Action Table a été élaborée pour vous montrer comment obtenir l'information dont vous aurez besoin.

3.3 Comprendre ce que l'information vous apprend

- L'analyse de l'information après la collecte des données est aussi importante que le choix des données à obtenir et le moyen d'y arriver.
- Notre discours sur l'analyse des données insiste aussi sur les points élémentaires et évite les complexités de l'utilisation de trousses d'analyses statistiques *de grande portée* disponibles sur le marché actuellement.
- Le processus que nous recommandons vous donnera une bonne idée de ce que votre programme a accompli, ainsi que de l'information que vous pouvez reporter au chapitre suivant où nous considérons certains moyens de présenter au mieux ce que votre analyse révèle de votre programme.

Chapitre 3

Application de votre concept

3.1 Choix et élaboration des bons outils de collecte des données

Nous insistons au départ : la **confidentialité ou l'anonymat** est garanti, peu importe les outils de mesure utilisés dans l'évaluation. Nous insistons définitivement sur l'importance d'entreprendre l'évaluation en appliquant l'éthique le plus intégralement possible. Cela signifie que tous les participants doivent avoir une idée précise de l'évaluation, c'est-à-dire qui, quoi et pourquoi, notamment :

- ☑ **qui** entreprend l'évaluation en général, le nom de la personne – de l'organisme qui finance le projet – le sondage et le processus de collecte des données (c.-à-d. sondages, entrevues, groupes de consultation) en particulier?
- ☑ **quoi** – la raison d'être de la collecte des données et comment l'information sera utilisée et protégée.
- ☑ **pourquoi** la participation du répondant est importante, tout en lui garantissant que son engagement est volontaire et qu'il peut refuser de continuer s'il le veut.

Le choix des renseignements à obtenir et des méthodes appropriées de collecte sont des étapes importantes du processus dans l'ensemble. Une bonne partie du dernier chapitre est réservée aux divers aspects de l'information qu'il faut obtenir pour entreprendre une évaluation. Nous avons considéré pourquoi il est important d'établir les buts et objectifs du programme, et d'élaborer un modèle logique de programme pour en décrire les divers éléments et préciser les résultats intermédiaires (d'étape) et à long terme (répercussions). Ces points vous indiqueront l'information à obtenir et leurs sources.

Si vous voulez savoir, par exemple, quelles répercussions votre programme de surveillance de quartier a eu sur la sûreté et la sécurité dans une collectivité ciblée, vous voudrez peut-être obtenir des réponses aux questions suivantes :

- ❑ Combien de dépliants – autocollants de porte ont été distribués aux résidents dans la collectivité ?
- ❑ Combien de résidents de plus se déplacent maintenant dans le quartier en soirée?
- ❑ Combien y a-t-il eu d'introductions par effraction pour la deuxième fois ou plus après l'application du programme ?
- ❑ Combien d'améliorations les résidents ont-ils apporté à la sécurité (p. ex., de nouveaux lampadaires, les haies et les buissons taillés, etc.) ou combien d'améliorations ont été approuvées et appliquées par la Ville ou les gestionnaires de la Municipalité ?

- À quel point les résidents ont-ils l'impression d'être en sécurité dans leur quartier après le crépuscule ?
- Le nombre et la qualité des événements, suspects et véhicules rapportés ?
- Le nombre de demandes de propriétaires résidentiels et commerciaux pour des serrures à pêne dormant ou pour d'autres dispositifs de sécurité a-t-il augmenté ?
- Le nombre d'activités sociales permettant aux gens d'un quartier de mieux se connaître (p. ex. fête de quartier, activités en soirée, pique-nique, activités sportives) a-t-il augmenté ?

Comment obtenez-vous l'information pour répondre aux questions ci-dessus? Voilà le défi suivant, surtout lorsqu'il faut décider quels sont les meilleurs outils à utiliser.

Suggestion: vous pouvez déterminer le nombre de dépliants nécessaires en consultant les dossiers des gestionnaires des programmes de prévention de la criminalité sur le nombre d'édifices, de résidences, d'appartements de chaque îlot où les dépliants – autocollants de porte ont été livrés. Vous pouvez observer directement le nombre de résidents qui sortent en soirée ou poser la question dans un sondage. La sécurité personnelle est habituellement évaluée par sondage. Vous pouvez obtenir le nombre d'introductions par effraction réitérées dans les résidences en consultant les déclarations des résidents au service de police. Vous découvrirez aussi dans les dossiers de l'hôtel de ville les commandes d'achat et de travail qui vous donneront le total des améliorations apportées dans la collectivité.

Les diverses sources d'information décrites ici comprennent l'examen des documents – dossiers, les statistiques sur la criminalité, l'observation directe, les sondages et les entrevues en personne. Chaque méthode est commune aux évaluations et ne doit pas être nécessairement complexe ou difficile à élaborer ou à appliquer.

Nous avons l'intention dans ce guide de nous restreindre aux approches suivantes : collecte des données par sondage, observation directe, examen des dossiers – documents, entrevues en personne et groupes de consultation. Chacune est une méthode de collecte des données standard et elle peut être aussi simple ou compliquée que vous le voulez, mais elle donne de l'information que vous pouvez analyser directement.

3.1.1 L'utilisation des sondages

➢ Des commentaires généraux d'abord!

Le *sondage* est probablement la méthode la plus commune d'obtenir de l'information pour une évaluation. L'information sur le processus de sondage pourrait donc très bien remplir une petite bibliothèque – à tout le moins, une grande salle dans une petite bibliothèque! Nous n'avons cependant pas la liberté d'examiner dans ce guide toutes les questions pertinentes au sondage qu'un évaluateur voudrait savoir éventuellement. Nous ciblerons plutôt les points essentiels et expliquerons les aspects de la conception et de l'application du sondage que vous *devez savoir*, afin d'entreprendre un sondage simple au cours de votre évaluation.

Un sondage est très utile lorsque vous voulez obtenir de l'information sur divers aspects de la prévention de la criminalité. De nombreux évaluateurs ont recours aux sondages, par exemple, pour obtenir de l'information sur certains sujets, notamment, le comportement, les attitudes et les croyances des personnes au sujet de la criminalité et leur crainte de la criminalité. Ces trois aspects de l'être humain sont essentiels pour considérer les points forts et les points faibles des programmes de prévention de la criminalité dans la mesure où ils s'appliquent aux divers intervenants engagés. Dans d'autres cas, les évaluateurs peuvent utiliser les sondages pour obtenir de l'information sur les problèmes de criminalité actuels et nouveaux dans la collectivité, cibler les préoccupations et les besoins de groupes spéciaux visés, notamment les personnes âgées, les femmes et les personnes ayant une incapacité, et identifier les idées de la collectivité sur le genre de programmes qui peuvent être appliqués pour résorber la criminalité.

Les sondages sont aussi un excellent moyen d'obtenir de l'information sur un problème avant et après l'application d'un programme pour le régler. N'oubliez pas : nous considérons des mesures avant et après l'application – un sondage est un excellent moyen d'obtenir ce genre de renseignements.

Il faut être prudent lorsqu'il s'agit de tirer certaines conclusions selon les changements observés avant et après les résultats de l'essai. **Ne tombez pas dans le piège qui consiste à croire que votre programme est nécessairement la seule explication d'un changement.** Cette conclusion « de cause à effet » peut être exacte en partie seulement parce qu'autres éléments (nous les nommons des variables) peuvent aussi expliquer en partie le changement.

Les services de police utilisent davantage de sondages aujourd'hui pour évaluer ce que les résidents pensent de leur prestation de services à la collectivité. Le sondage est un moyen facile d'obtenir ce genre de rétroaction qui peut ensuite servir à améliorer la prestation de services ou même à changer certaines priorités des services, afin de mieux répondre aux besoins exprimés de la collectivité.

Les résultats d'un sondage peuvent aussi être affichés en présentation facile à comprendre. Si une question d'un sondage vous donne plusieurs choix de réponse, par exemple, vous pouvez faire le pointage de chaque choix coché en réponse et calculer le pourcentage de toutes les réponses. Ces calculs élémentaires précisent non seulement combien de personnes ont coché chaque choix, mais aussi quels choix ont été les plus ou les moins populaires.

➢ Vos sondages doivent être élémentaires et aller droit au but

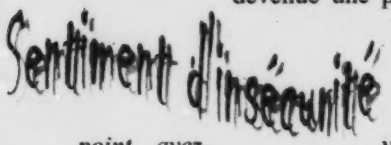
Les sondages ne conviennent pas tous au but fondamental de ce guide, c'est-à-dire aider ceux qui ne sont pas évaluateurs à faire une évaluation sans avoir besoin d'expertise ou de ressources de haut calibre. Les sondages qui mesurent d'abord les croyances et les attitudes humaines peuvent être complexes, surtout dans deux domaines – la formulation des questions et les conclusions à tirer des réponses.

Pourquoi?

C'est surtout parce que les croyances et les attitudes des gens au sujet de n'importe quoi ou presque sont personnelles et ne correspondent pas toujours à des catégories standard. Il est donc difficile de formuler des questions de sondage qui vont droit au but pour ces

deux points. Au lieu d'expliquer en détail comment les chercheurs ont réglé ce problème, nous voulons vous orienter vers un cheminement moins complexe et nous vous recommandons de retenir les services d'un expert si vous voulez examiner plus en profondeur les croyances et les attitudes des êtres humains en matière de criminalité.

Ceci dit, nous faisons une exception et soulignons que la mesure de **l'insécurité** est devenue une pratique standard à tous les niveaux des sondages sur la prévention de la criminalité. Des questions standard sont formulées pour demander à une personne de coter certaines choses notamment : *À quel point la collectivité ou la ville est-elle sécuritaire, à votre avis?* ou *À quel point avez-vous l'impression d'être en sécurité lorsque vous vous déplacez seul le long de l'îlot?* ou *À quel point êtes-vous en sécurité si vous vous déplacez seul en soirée dans le quartier?* Dans la plupart des cas, les réponses des gens à ce genre de questions ont tendance à être représentatives d'un petit nombre de catégories et il est donc possible de tirer des conclusions avec une certitude relative. Si vous voulez mesurer le sentiment d'insécurité de votre groupe cible, vous pouvez donc facilement ajouter ce genre de questions à votre sondage et les résultats seront un volet des constatations de votre évaluation dans l'ensemble.



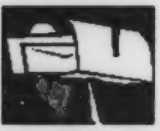
Le comportement d'une personne est un peu plus concret que les attitudes ou les croyances pour deux raisons. Premièrement, une personne peut habituellement décrire assez clairement ce qu'elle fait et, deuxièmement, d'autres peuvent observer directement le comportement au besoin. N'hésitez donc pas à ajouter au sondage des questions sur le comportement d'une personne lorsqu'elle évite les risques, applique des mesures de prévention ou réagit à une menace à sa sécurité. Les *questions* simples à *réponses du genre « oui ou non »* sont faciles et peuvent donner de bons renseignements. Ce sont des **réponses dichotomiques** si vous préférez le *jargon* professionnel, mais utilisez plutôt *oui ou non* si vous préférez.

Vous pouvez examiner dans un sondage, par exemple, la crainte de la victimisation des résidents en posant les questions suivantes :

☑ Avez-vous été victime d'un crime contre les biens au cours des six derniers mois? ❑ OUI ❑ NON

☑ Avez-vous été victime d'une agression ou d'une menace au cours des six derniers mois?

❑ OUI ❑ NON



➢ Choix du sondage qui convient le mieux à votre besoin

Les sondages peuvent être administrés de diverses façons – en personne, au téléphone, par télécopieur, par la poste (y compris le courriel) et même parfois en groupe. Chaque approche a ses avantages et ses inconvénients. Certaines différences évidentes sont résumées dans le tableau ci-dessous.

Avantages - Permet d'apporter des précisions - Bon taux de réponse - Meilleur s'il est de taille moyenne	**Avantages** - Taux de réponse élevé - Relativement bon marché - Idéal pour les brefs sondages - Meilleur si les questions sont élémentaires et simples	**Avantages** - Meilleur marché - Peut comprendre des aides visuelles, p. ex., des cartes ou des échelles - Facile à administrer - Anonyme	**Avantages** - Peut être structuré à en fonction des besoins - Taux de réponse maximal
Inconvénients - Exige beaucoup de personnes - Coûteux parce qu'il faut des intervieweurs - Il est difficile de rencontrer les gens - Les gens ne sont pas disponibles pendant certaines heures de la journée	**Inconvénients** - Pas aussi personnalisé - La sélection des répondants peut être biaisée - Obtenir les numéros de téléphone peut être difficile - Il faut parfois faire de nombreux appels pour obtenir un bon taux de réponse - Les gens doivent répondre à de nombreux sondages au téléphone	**Inconvénients** - Taux de réponse faible - Les gens oublient de répondre au sondage - Ne convient pas aux questions complexes - Risque accru d'interprétation erronée des questions – réponses	**Inconvénients** - La pression du groupe peut inciter chacun à donner la même réponse - Les répondants ne considèrent pas le sondage sérieusement - Certains copient les réponses des autres pour terminer rapidement.

Le choix de la méthode ci-dessus qui convient le mieux à vos besoins vous oblige à considérer divers éléments autres que les avantages et les inconvénients énumérés, notamment :

- le nombre minimal de questionnaires remplis dont vous avez besoin (n'oubliez pas : les questionnaires ne sont jamais tous remplis, mais certains donnent un meilleur taux d'achèvement),
- le nombre de personnes qui vous aident à administrer le sondage et à faire le pointage des résultats,
- le budget à votre disposition pour achever le sondage (n'oubliez pas qu'il faut des timbres pour les questionnaires envoyés par la poste et il faut rembourser les billets d'autobus, les frais de stationnement et le kilométrage des bénévoles qui vont de porte en porte),
- le temps que vous attribuez pour achever le processus de sondage,
- la taille de l'échantillon dont vous avez besoin pour le sondage,
- la longueur et la complexité que vous voulez pour le sondage.

Après avoir pris votre décision, la principale difficulté suivante est de considérer tout le concept de la **sélection de l'échantillon.**

➢ La question essentielle de la taille de l'échantillon

Lorsque le sondage est conforme aux *buts et objectifs du programme*, il faut s'intéresser à la sélection des répondants. Voici la question la plus fréquente des services de police qui font des sondages dans la collectivité :

La réponse à cette question est liée aux buts et objectifs de votre sondage.

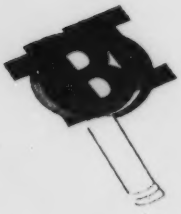
Vous avez lu que le groupe Gallup et d'autres sondeurs nationaux entreprennent des sondages qui couvrent tout le pays, mais seulement 2 000 personnes environ sont interviewées!! Les universitaires et les spécialistes des sondages vous diront cependant que vous devez avoir un échantillon de 380 personnes pour votre collectivité de 50 000 résidents ou un échantillon de 341 personnes pour le quartier X dont la population est de 3 000 personnes.

Comment est-ce possible?

Voici l'explication: lorsque vous choisissez un échantillon de personnes, vous sélectionnez un certain nombre de tous ceux qui vous intéressent et, à partir de ce groupe, vous faites des généralisations pour tous. Le plus grand groupe est la *population* et l'*échantillon* en est une partie. Dans la réalité mathématique simple, plus la « population » est large, plus « l'échantillon » peut être petit (en proportion) pour obtenir un niveau donné de précision. Il faudra donc parler avec 341 résidents d'un quartier de 3 000 personnes pour avoir le même taux de précision que Gallup obtient avec 2 000 personnes pour une population de 35 millions au Canada.

Comment obtenir un échantillon représentatif de votre population?

Tout échantillonnage commence par le choix d'une population définie. Disons que vous vous intéressez aux femmes victimes de vol. Commencez par ramener le champ de l'étude, par exemple, à un quartier ou à un campus universitaire. Il faut obtenir ensuite une liste des résidentes du quartier ou des étudiantes de premier cycle à partir de laquelle vous pouvez maintenant choisir votre échantillon.



Vous devez remarquer ici deux choses qui peuvent aussi avoir des répercussions sur la confiance que vous pouvez attribuer à vos estimations. Les voici :

- ☑ La prévalence de la criminalité. Plus la prévalence est marquée, plus l'échantillon peut être petit pour obtenir la même certitude. Il est donc très important de savoir à quel point sont communs les caractéristiques ou le genre de crimes dans votre population.
- ☑ La taille de l'échantillon. C'est le nombre de cas dans votre échantillon. Plus votre échantillon est large, plus vous pouvez être certain que votre statistique est une mesure précise du paramètre de la population.

Quelle est la taille d'échantillon approprié?

Déterminer la taille d'échantillon appropriée demande un certain effort et de la planification. Il n'y a pas de taille d'échantillon normalisée pour les sondages. En général, un échantillon final de 300 à 350 personnes au moins est le nombre minimal absolument nécessaire pour faire des déductions sur la population d'une grande ville.

Le tableau intitulé *Tableau déterminant la taille de l'échantillon d'une population donnée* qui se trouve ci-dessous est très utile pour déterminer la taille d'échantillon exacte pour une population donnée *lorsque vous savez à quel point la caractéristique que vous voulez mesurer est commune*. Si vous voulez faire des déductions sur toute la population de **1 800** élèves à l'école secondaire de « Compteville », par exemple, vous aurez donc besoin d'un échantillon final de **317** élèves pour répondre à votre questionnaire. Pour faire des déductions pour une ville dont la population s'élève à **100 000** résidents, vous aurez besoin d'un échantillon de **384** personnes.

D'un autre côté, vous remarquerez ceci : plus la population est petite, plus la proportion de l'échantillon doit être grande. Cela soulève une question : si le groupe à l'étude est petit, pourquoi ne pas obtenir l'opinion de chacun? Vous serez alors certain que vos résultats reflètent le groupe à l'étude.

Par exemple, lorsque nous avons évalué le Programme du poste de police communautaire de Victoria (SPAC) nous voulions faire un sondage auprès des agents du service de police pour obtenir leurs opinions sur le programme. Il y avait alors à peine plus de **150** agents assermentés au personnel et il était logique d'appliquer le sondage à tous. Compte tenu du tableau suivant de toute façon, il aurait fallu appliquer le sondage à **106** agents – 34 de plus, ce n'était pas grand chose!

Tableau déterminant la taille de l'échantillon d'une population donnée

N	t	N	t	N	t
10	10	220	140	1 200	291
15	14	230	144	1 300	297
20	19	240	148	1 400	302
25	24	250	152	1 500	306
30	28	260	155	1 600	310
35	32	270	159	1 700	313
40	36	280	162	**1 800**	**317**
45	40	290	165	1 900	320
50	44	300	169	2 000	327
55	48	320	175	2 200	327
60	52	340	181	2 400	331
65	56	360	186	2 600	335
70	59	380	191	2 800	338
75	63	400	196	3 000	341
80	66	420	201	3 500	346
85	70	440	205	4 000	351
90	73	460	210	4 500	354
95	76	480	241	5 000	357
100	80	500	217	6 000	361
110	86	550	228	7 000	364
120	92	600	234	8 000	367
130	97	650	242	9 000	368
140	103	700	248	10 000	370
150	**106**	750	254	15 000	375
160	113	800	260	20 000	377
170	118	850	265	30 000	379
180	123	900	269	40 000	380
190	127	950	274	50 000	381
200	133	1 000	278	75 000	382
210	136	1 100	285	**100 000**	**384**

RÉFÉRENCE: Fitz-Gibbon, C. et L. Morris (1987). How to design a program evaluation. Beverly Hills (CA) édition Sage Publications. SOURCE : Krijcie, R. et D. Morgan (1970). Ce tableau est déterminé selon une formule publiée par la Division de la recherche de l'Association de l'éducation nationale.

NOTE: N est la taille de la population, t est la taille de l'échantillon.

Souvenez-vous que dans la réalité mathématique simple, plus la « population » est large, plus « l'échantillon » peut être petit (en proportion) pour obtenir un niveau donné de précision. Si la population est de **10** personnes, l'échantillon doit être de **10** personnes pour être précis; cependant, si la population est de **100 000** personnes, l'échantillon n'aura qu'à compter seulement **384** personnes pour être aussi précis. Consultez les références ci-dessus si vous voulez en apprendre davantage sur l'établissement d'un échantillon.

➢ Conception d'un questionnaire qui convient à votre sondage

Avant de décider quelles questions poser, vous devez savoir que les questions des sondages sont réparties en deux principales catégories – **ouverte** et **fermée**. C'est un peu comme une porte! Les questions ouvertes comprennent quelques lignes et le répondant peut y inscrire sa réponse, par exemple :

À votre avis, quelle est la principale raison qui vous empêche de sortir seul-e dans votre quartier en soirée? [Inscrivez votre réponse ci-dessous. Si vous avez besoin de plus d'espace, écrivez au verso de cette page.]

_____

_____

_____

Vous voyez? Une question ouverte ressemble à une porte ouverte qui vous donne l'occasion d'entrer dans une pièce sans savoir ce que vous y découvrirez.

Une question fermée est définie et comprend une liste de réponses éventuelles. On demande habituellement aux répondants de choisir une réponse, dans certains cas, toutes celles qui s'appliquent et, dans d'autres cas, d'en choisir cinq sur dix, ainsi de suite. Le dénominateur commun, c'est que les réponses sont inscrites et la personne choisit comme suit :

Laquelle des réponses suivantes est la principale raison qui vous empêche de sortir seul-e en soirée dans votre quartier? [Cochez une réponse seulement.]

- ☐ *Je crains généralement la noirceur.*
- ☐ *Un étranger pourrait m'accoster.*
- ☐ *Mon quartier n'est pas sécuritaire en soirée.*
- ☑ *Des gens ont été victimes d'agression et de vol dans mon quartier en soirée.*
- ☐ *Je ne crains pas de sortir seul-e en soirée.*
- ☐ *Je me couche tôt et évite ainsi de sortir la noirceur venue.*
- ☐ *Aucune des réponses ci-dessus n'est ma principale raison. [_____]*

Sentiment d'insécurité

Un peu comme une porte fermée, vous savez peut-être ce qu'il y a derrière, mais vous devez choisir la réponse qui correspond le mieux à ce qu'on trouvera une fois la porte ouverte. Remarquez que les directives insérées entre les crochets après la question peuvent être modifiées selon les besoins d'information de l'évaluateur. Vous pouvez, par exemple, demander au répondant de *« cocher toutes les réponses appropriées »* et vous obtenez les diverses préoccupations qui empêchent la personne de sortir en soirée. Vous pouvez demander au répondant de *« cocher les deux principales raisons seulement et de les numéroter par ordre d'importance »* : vous pouvez donc déterminer la première et la deuxième plus importante raison de votre liste qui empêche la personne de sortir seule en soirée.

Le style le plus commun de question fermée est ce que nous appelons la *question dichotomique* – c'est-à-dire que la personne répond *« oui »* ou *« non »*. Vous pouvez compliquer cette approche simple si vous voulez en ajoutant un choix : *« Je ne sais pas »*,

mais ce n'est pas vraiment recommandé parce que l'intention d'une question oui – non est vraiment d'inciter le répondant à s'engager à répondre.

Si vous ajoutez la troisième option, vous pouvez faire appel à ses tendances à *« l'hésitation »*. Les évaluateurs n'apprécient pas vraiment cette option. Imaginez la rédaction d'un rapport avec une majorité de réponse « ne sais pas » – en règle générale, ce ne sont pas des données très utiles. Nous voulons que les gens disent la vérité et soient aussi factuels que possible.

Le troisième choix - les questions suivantes - peut permettre aux gens d'esquiver et vos résultats seront d'une utilité limitée :

Les enfants qui consomment de la drogue ont-ils davantage d'amis, selon vous?

❑ *Oui* ❑ *Non* ❑ *Je ne sais pas*

Si vous montrez que vous pouvez prendre de la drogue, un groupe plus âgé vous acceptera-t-il?

❑ *Oui* ❑ *Non* ❑ *Je ne sais pas*

Il n'y a rien de mal à fumer des cigarettes si vous n'en fumez pas trop. Qu'en pensez-vous?

❑ *Oui* ❑ *Non* ❑ *Je ne sais pas*

➢ Passons à la structure du questionnaire

Le moment est venu pour le lecteur de commencer à imaginer à quoi ressemble un questionnaire convenable. Avant de passer à l'Annexe 5.1 et de consulter les excellents exemples que nous avons déjà élaborés pour vous, prenez quelques instants pour considérer les questions suivantes.

Vous devez d'abord être certain que vos questions portent sur le genre d'information que vous voulez obtenir sur votre programme de prévention de la criminalité. Autrement dit, vérifiez si chaque question est axée sur ce qui est important et permet en fait d'obtenir l'information voulue. Le Conseil national de prévention du crime de Washington (DC) a préparé quelques excellents guides d'évaluation et, dans sa plus récente publication, il énumère certains critères standard qu'un évaluateur doit appliquer lorsqu'il formule diverses questions pour un sondage.

Nous sommes convaincus qu'il est inutile de réinventer la roue et qu'il faut accorder le crédit là où il est dû. Nous ajoutons donc simplement cette brève liste parce que ce sont de **très bonnes idées** suffisamment valables pour les réutiliser.

- ☑ Cette question peut-elle être posée exactement comme elle est formulée? [Même si les données voulues peuvent être reflétées dans la formulation de la question, le répondant interprétera-t-il la question différemment si elle est posée de vive voix ou par écrit? *Autrement dit, les gens ne voient pas toujours les choses comme ils les entendent !*]
- ☑ Cette question signifiera-t-elle la même chose pour tout le monde? [Lorsque le mot « violence » est utilisée, les gens pensent-ils à la violence contre la personne, contre les biens, ou les deux? *Autrement dit, soyez précis lorsque vous faites référence à une action ou une idée qui a plus d'une signification.*]
- ☑ Les gens peuvent-ils répondre à cette question? [Ne posez pas des questions sur ce qu'ils ne comprennent pas directement. *Vous ne pouvez être certain que leur réponse sera toujours fiable.*]
- ☑ Les gens répondront-ils *volontiers* à cette question, compte tenu de la méthode appliquée pour obtenir l'information? [Charger un homme d'interviewer une femme, en personne ou au téléphone, sur une agression sexuelle dont elle a pu être victime, ce n'est pas une bonne idée.]

Il est important de considérer ces critères pendant que vous organisez votre questionnaire. Vous éviterez des problèmes d'administration du sondage, d'interprétation par les répondants, de collaboration afin d'achever le sondage et d'interprétation des résultats après compilation.

Bon, bon, ça ira pour le préambule! Passons à l'élaboration du questionnaire. Nous avons choisi une série de questionnaires différents pour faciliter la tâche et vous pouvez les consulter en *Annexe 5.1*. Ces questionnaires n'ont pas été rédigés isolément, nous les avons plutôt lié aux indicateurs de rendement considérés au chapitre deux et, si vous examinez les modèles logiques de programme au même chapitre, il est évident que diverses questions donnent de l'information sur certains résultats et répercussions qui y sont énumérés.

Nous mentionnons de nouveau les indicateurs de rendement et les concepts logiques du programme pour démontrer que l'évaluation consiste réellement à lier une étape à l'autre. L'évaluateur peut faire deux choses, par exemple, s'il utilise l'information contenue dans le modèle logique et les indicateurs de rendement choisis pour votre programme. Formulez d'abord les questions auxquelles vous voulez des réponses et identifiez ensuite la méthode à appliquer pour obtenir les réponses. *Hé! ça, c'est faire d'une pierre deux coups!* Excellent. Vous renforcez encore plus le besoin de vérifier si les divers éléments de votre processus d'évaluation sont liés. Après tout, chaque étape évolue simplement à partir de celle qui précède!

Si vous jetez un coup d'œil aux exemples **d'indicateurs de rendement** de *l'engagement policier* considérés au chapitre précédant, par exemple, et si vous comparez avec les données du *sondage sur les attitudes des citoyens* en *Annexe 5.1*, vous constaterez immédiatement qu'un certain nombre de questions de ce sondage portent sur cet engagement. Voyons, notamment, la cinquième question du sondage :

Êtes-vous satisfait du temps écoulé avant qu'un agent vous téléphone?

☐ Insatisfait ☐ Satisfait

Cette question va droit au but sur le degré de satisfaction et elle est un indicateur évident des réflexions du répondant sur l'engagement du service de police visant à apaiser sa préoccupation. Le sondage complet lui-même est aussi un moyen logique d'obtenir la *rétroaction de la collectivité*, autre indicateur de rendement examiné au chapitre deux.

Un exemple en *Annexe 5.1*, la *Liste de vérification de la sécurité à l'école*, pose clairement des questions sur certains indicateurs de rendement, notamment, les *signes d'incivilité et de désordre, l'engagement du service de police, le sentiment d'insécurité*. Ces questions servent aussi de source de données lorsqu'il faut décider quelle question poser pour obtenir de l'information sur les résultats de notre *modèle logique de programme contre le vandalisme à l'école* décrit auparavant.

Sur un autre point, vous avez remarqué que dans nos questionnaires en exemple, nous avons posé les deux types de questions, ouvertes et fermées. Ajoutez des questions qui demandent plus d'une réponse, posez souvent des questions dichotomiques et réduisez le nombre de questions, mais vérifiez si elles sont claires, si elles vont droit au but et si elles sont faciles à répondre. Voilà qui est excellent!

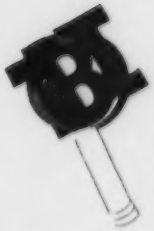
➢ Que dois-je considérer de plus?

Les directives sont aussi un volet important de la conception d'un questionnaire. N'oubliez pas, les gens qui répondent à un questionnaire réagissent à ce qu'ils lisent et, si vous n'expliquez pas, ne soyez pas étonné si le questionnaire a des lacunes ou s'il n'est pas rempli comme vous le voulez. Vérifiez donc si vous exprimez clairement ce que vous voulez accomplir. Si vous voulez qu'ils donnent seulement une réponse, inscrivez-le. Si vous voulez qu'ils donnent seulement une réponse, mais leur réponse préférée, précisez-le aussi. Il vaut mieux minimiser les directives et, dans la plupart des questionnaires logiques, les questions sont explicites, étant donné la formulation. Soyez cependant prêts à ajouter au besoin une directive supplémentaire pour que le lecteur réponde correctement à la question.

Référez vous à l'Annexe 5.1 pour de « très bons exemples » de façons de présenter vos questions et de la façon d'obtenir les réponses voulues (p.ex. cochez toutes les réponses pertinentes).

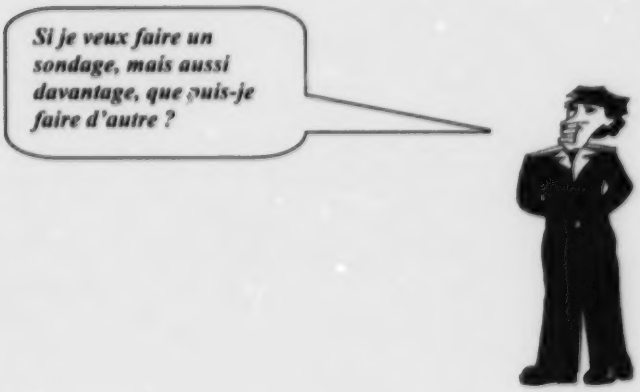
Nous devons enfin ajouter quelque chose sur l'essai préliminaire du questionnaire, afin de résoudre tout problème d'interprétation. Ce processus est le **projet pilote du questionnaire.** Il s'agit habituellement de remettre le questionnaire à un petit groupe représentatif de votre échantillon éventuel et de lui demander d'y répondre. Compte tenu de leurs réponses et de leurs commentaires, vous pouvez déterminer si les questions sont bien comprises.

Bref, voici des conseils pour vous aider à formuler les questions de votre sondage.



Les meilleurs questionnaires

- ☑ posent des questions intéressantes,
- ☑ limitent les choix,
- ☑ sont mis à l'essai auparavant,
- ☑ sont formulés en termes neutres,
- ☑ sont brefs.



3.1.2 L'entrevue

Vous pouvez considérer l'entrevue personnelle pour obtenir de l'information. C'est une pratique commune de l'évaluation lorsque vous voulez obtenir de l'information d'un petit groupe des principaux intervenants, des gestionnaires et du personnel du programme, des représentants des bailleurs de fonds ou des experts thématiques si vous voulez aussi obtenir leurs points de vue.

Les principaux éléments nécessaires pour appliquer cette approche sont le temps et les personnes disponibles pour entreprendre l'entrevue. Si votre équipe d'évaluation comprend seulement un adjoint et vous-même, et si vous comptez beaucoup sur les entrevues, il faudrait peut-être considérer la question.

L'entrevue peut aussi coûter plus cher de certaines façons que d'autres moyens de collecte des données. Le processus complet prend du temps, à partir de l'élaboration du guide d'entrevue, de la sélection des interviewés, de la communication avec les personnes inscrites sur la liste, jusqu'à l'incitation à participer et, en bout de ligne, il faut aussi maximiser la quantité et la qualité de l'information obtenue de l'entrevue.

Les entrevues peuvent être compliquées ou simples, et elles ont tendance à être plus qualitatives que la majorité des sondages. Vous pouvez cependant avoir un assez bon contrôle sur l'information que vous obtenez de l'interviewé en posant des questions particulières et en demandant des réponses détaillées. Considérez, par exemple, la différence évidente entre les deux questions d'entrevue suivantes posées au chef de police local sur l'engagement de son service envers les programmes de prévention de la criminalité.

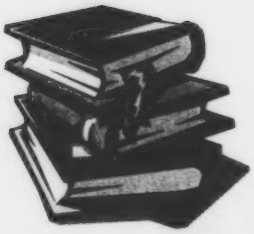
- À quel point votre service est-il engagé à appliquer des programmes de prévention de la criminalité dans la collectivité?
- Quelles ressources avez-vous prévues dans votre budget actuel pour la prestation de services de prévention de la criminalité dans votre collectivité?

Les deux questions portent sur l'engagement du service de police, mais la première est beaucoup plus ouverte du point de vue du genre de réponse que le chef peut donner, alors que la deuxième demande des détails, par exemple, le budget, le personnel et les dépenses d'immobilisations. Voilà qui donne une indication évidente de l'engagement financier du service et, en ce sens, l'information est beaucoup plus fiable pour tirer des conclusions sur l'engagement, comparativement à une réponse plus idéologique que vous pourriez très bien obtenir à la première question. Si vous prévoyez avoir recours aux entrevues pendant votre évaluation, il vaut mieux :

- ☑ Formuler un ensemble de questions claires dans un guide d'entrevue.
- ☑ Cibler vos questions sur l'information voulue.
- ☑ Essayer de restreindre le nombre de questions ouvertes pour gagner du temps et réduire le nombre de renseignements non pertinents que pourrait donner l'interviewé.
- ☑ Distribuer d'avance le guide de l'entrevue aux interviewés parce qu'ils pourront faire la recherche nécessaire et se préparer mentalement à l'entrevue.
- ☑ pratiquer l'utilisation du guide de l'entrevue avec ceux qui feront les entrevues, le cas échéant, car vous pourrez uniformiser la façon de poser les questions et déterminer quelles incitations utiliser si le répondant hésite à s'exprimer ou si ses réponses sont incomplètes.
- ☑ Préciser aux interviewés que leurs réponses ne seront pas identifiées en public (autrement dit, garantissez la confidentialité) et ajouter que leurs réponses seront intégrées aux réponses semblables d'autres personnes interviewées.

Les méthodes de collecte de données ne comprennent pas toute la communication verbale avec les gens ou des questions posées dans un sondage. Certaines méthodes donnent de l'information après examen des documents pertinents au programme à l'étude.

3.1.3 Examen de documents



L'évaluateur de première ligne éventuel peut oublier d'ajouter au processus général l'examen des documents pertinents au programme de prévention de la criminalité, mais l'information contenue dans ces documents peut être pratiquement utiles pour une évaluation formative. Juste pour vous rafraîchir la mémoire, une *évaluation formative* porte sur les aspects fonctionnement et gestion d'un programme, ainsi que sur les résultats et les répercussions du programme. En ce sens, l'évaluateur peut se faire une idée sur l'application des éléments fonctionnels du programme. Il est alors possible d'apporter des modifications au besoin.

L'examen des documents aide l'évaluateur à déterminer d'où vient un programme en comparant sa situation actuelle à ce qui a été déterminé au départ dans la proposition de programme (si la proposition a été préparée). L'évaluateur peut ensuite obtenir de l'information sur le fonctionnement réel du programme et confirmer, à l'aide de la proposition, comment il se compare à ce qui a été planifié.

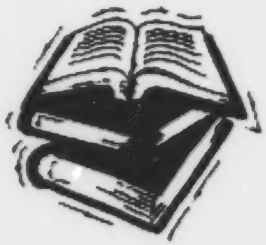
Nous avons eu un **très bon exemple** de ce point pendant l'évaluation triennale du *Programme des postes de police communautaires* à Victoria en C.-B. La proposition de programme demandait que chacun des cinq postes de police communautaires entreprennent des activités pour informer les résidents de chaque collectivité – quartier désigné et donner l'adresse du poste. À l'aide d'un sondage de quartier au téléphone dans chaque secteur, des questions particulières ont été posées, p. ex., « *Le répondant est-il conscient de la présence du poste de police dans sa collectivité et connaît-il l'adresse?* » Les résultats ont révélé dans chaque quartier que l'information sur le poste de police et son adresse diminue dans la mesure où le résident habite loin du poste. On a remarqué par la suite que les diverses activités que le personnel et les bénévoles du poste ont entreprises pour en diffuser l'existence n'avaient pas les résultats voulus. Le personnel et les bénévoles ont donc examiné leurs approches promotionnelles pour déterminer des solutions de rechange qui pourraient accentuer davantage la sensibilisation.

➢ Quels documents faut-il examiner pour évaluer des programmes de prévention de la criminalité ?

Bonne question et, pour y répondre, il faut d'abord déterminer quelle information est nécessaire et à quelle fin :

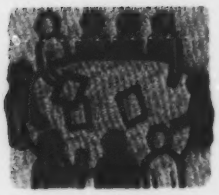
- Chaque fois que vous voulez établir des comparaisons statistiques pour mesurer le progrès d'un programme, il est valable d'examiner les *statistiques pertinentes sur la criminalité* avant la mise en œuvre, et comparer ensuite ces données à celles entrées à la fin de la période mesurée.
- Si vous voulez examiner les pratiques de gestion du programme et leurs répercussions sur les activités du personnel – des bénévoles, l'examen des procès-verbaux des réunions du personnel et des réunions de la direction fournira probablement des renseignements importants qui peuvent être confirmés et que vous approfondirez par la suite lors d'entrevues sélectionnées.
- Si le programme a obtenu du financement d'un organisme ou d'un ministère, le financement a été approuvé, compte tenu de buts et objectifs particuliers qui sont déterminés. Un évaluateur peut les confirmer en examinant les contrats, les attentes de collaboration ou les protocoles d'entente signés.
- Si l'évaluation est le fruit d'une réflexion après coup, plusieurs années après l'application du programme, il y a probablement un nombre important d'antécédents disponibles dans des dossiers, des notes de service, des lettres, des sommaires, etc. Il faut obtenir ces documents et les examiner pour avoir une bonne idée du déroulement du programme avec le temps. Vous constatez fréquemment dans ce cas que les buts et objectifs du point de départ ont changé, mais ils ne sont pas documentés officiellement.

L'examen des documents donnent non seulement une idée de l'intention du programme et de son évolution, mais aussi une bonne source de comparaisons pour mesurer le progrès ou l'absence de progrès.



3.1.4 Groupes de consultation

L'occasion d'obtenir de l'information d'un groupe, sans sondage, est habituellement possible par l'intermédiaire d'un *groupe de consultation*. Au cours de nos évaluations des programmes de prévention de la criminalité, nous avons constaté que le recours à un groupe de consultation est une meilleure méthode de collecte assez rapide d'un grand nombre de renseignements qualitatifs.



Le groupe de consultation est en majeure partie une entrevue en groupe. Un *animateur de groupe* oriente la discussion et les participants ciblent les sujets présentés pour discussion. Le groupe de consultation est un outil promotionnel très populaire des entreprises pour un certain nombre de raisons, y compris mettre à l'essai les produits et les catégories de produits, découvrir les nouveaux produits que veulent les consommateurs ou déterminer si les campagnes de publicité des produits diffusent bien le message.

Dans le cas des évaluations de programme, le groupe de consultation devient de plus en plus populaire comme moyen d'obtenir de l'information d'un certain nombre de personnes au cours d'une brève période structurée. Le groupe de consultation obtient des données qualitatives qu'il faut analyser différemment des données quantitatives parce que l'analyse a tendance à comprendre des genres différents de calculs mathématiques.

Dans un groupe de consultation, vous inscrivez les réponses des gens aux questions posées. *Les données sont donc leurs idées, opinions, attitudes, croyances, etc.* Nous ne pouvons leur attribuer une valeur numérique très facilement et les évaluateurs ont donc tendance à catégoriser l'information par thème et à répartir les divers commentaires selon le thème qui correspond le mieux à ce qui est exprimé. Ces thèmes deviennent les données d'où sont tirées des conclusions ajoutées au rapport.

Les groupes de consultation ont pour objectif de permettre d'écouter les gens et d'apprendre d'eux.

Les groupes de consultation consistent en des entrevues de groupes visant à recueillir des données et non à résoudre des problèmes.

➢ Quand un groupe de consultation est-il utile à une évaluation?

Le groupe de consultation est le plus utile lorsque l'évaluateur veut obtenir de l'information d'un groupe d'intervenants en particulier au sujet des diverses répercussions d'un programme. Dans le cas d'un programme de prévention de la criminalité conçu pour avoir recours à des bénévoles qui aident les personnes âgées à diminuer leur *crainte de la victimisation*, par exemple, l'évaluateur peut considérer réunir un groupe de consultation ou plus avec le groupe cible, et ensuite avec les bénévoles du programme. Les opinions des deux groupes sont importantes, surtout si les résultats sont inférieurs aux attentes. L'évaluateur organise des discussions distinctes avec les deux groupes et il peut ainsi isoler diverses perspectives sur le programme qui ont des répercussions négatives sur les résultats.

Sentiment d'insécurité

Le groupe de consultation est très utile parce qu'il permet aux participants de discuter plus en profondeur des diverses questions touchant le programme à l'étude. Les questions incitatives de l'animateur peuvent motiver les participants à considérer davantage les choses de différentes façons. Autrement dit, le groupe de

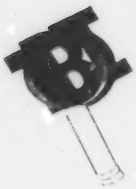
consultation permet à l'évaluateur d'approfondir son examen bien au-delà des limites de l'information tirée des sondages et de l'examen des documents.

Quand faut-il considérer un groupe de consultation? Voici un **très bon exemple :** il faut examiner plus en profondeur certaines constatations tirées d'un sondage utilisé auparavant au cours de l'évaluation. L'examen des constatations d'un sondage suscite parfois d'autres questions. Ce sont des questions qui n'ont souvent pas de réponse, sauf si l'évaluateur décide de procéder à un autre sondage ou d'appliquer d'autres moyens pour obtenir de l'information. Un groupe de consultation est un excellent moyen de résoudre ce dilemme.

L'évaluateur a réuni un certain nombre de personnes qui correspondent à ceux du sondage original, il peut approfondir les questions et préciser les nouveaux problèmes issus des résultats du sondage. Si les deux groupes sont tirés de la même population, il est plus probable que les réponses des participants au groupe de consultation seront représentatives de celle du groupe du sondage. Considérer au début même de la conception de votre évaluation l'intégration de ce genre « d'information à deux volets » est une bonne idée.

➢ Quelles étapes faut-il franchir pour former un groupe de consultation?

Si vous avez décidé d'ajouter un groupe de consultation à la conception de l'évaluation, voici certaines étapes élémentaires à franchir dans ce processus :



- ☑ Tout d'abord, déterminez l'information que vous voulez obtenir.
- ☑ Compte tenu de cette information, identifiez la meilleure source qui vous donnera ces renseignements.
- ☑ Inscrivez le nombre de groupes de consultation que vous voulez organiser, sachant qu'un groupe moyen compte de huit à dix participants. La portée des répercussions de votre programme sur la collectivité cible motive très souvent le choix du nombre de groupes. Plus les répercussions touchent un nombre élevé de personnes, plus grandes sont les chances que vous choisirez quelques groupes, afin de garantir que les constatations sont représentatives.
- ☑ Choisissez un échantillon de personnes et invitez-les à participer. Il faut parfois prévoir un incitatif pour qu'ils vous réservent du temps, surtout si vous demandez aux gens de donner du temps de leur vie personnelle. Si vous offrez une collation, ou même un dîner léger auparavant, les participants peuvent être plus nombreux. Si vous avez le budget approprié, offrez une petite indemnité – une marque d'appréciation pour leur participation est une idée encore meilleure.
- ☑ Formulez une série de questions claires à l'intention des participants pour discussion pendant la séance. Distribuez une copie aux participants avant la réunion si possible. Ils auront l'occasion de réfléchir à leurs réponses éventuelles. Vous pourrez approfondir leurs réponses au cours de la réunion.

- ☑ À l'arrivée des participants, précisez que tout ce qui est exprimé sera confidentiel et que seules les réponses communes feront l'objet d'un rapport. Les attentes distinctes seront formulées de façon à ne pas identifier le répondant.
- ☑ Essayez d'obtenir auparavant l'accord du groupe pour enregistrer la séance si possible. L'animateur du groupe pourra donc se concentrer sur la discussion. Il sera distrait s'il prend des notes. Si cette suggestion est inacceptable, demandez au moins à une personne de prendre des notes. C'est absolument nécessaire pour analyser la matière par la suite.
- ☑ Prévoyez enfin une séance de deux heures au plus. Vous demandez aux gens de vous accorder leur temps personnel, n'exagérez pas.

➢ **Parlons du fonctionnement d'un groupe de consultation ?**

Il vaut mieux confier l'orientation d'un groupe de consultation à quelqu'un qui a une certaine expérience ou formation en la matière. Pourquoi? Surtout parce que le chef du groupe doit être capable de tenir les participants dans la bonne voie, de donner à chacun une chance égale de s'exprimer, de maintenir l'impression de confort dans la salle, de saisir les occasions d'approfondir les points considérés et de modifier l'orientation pour examiner les nouveaux concepts pertinents.

Un groupe de consultation n'est pas simplement une occasion de causer ou de se vider le cœur. C'est plutôt un processus structuré visant à obtenir des données qualitatives sur des questions particulières pertinentes au programme à l'étude. Si vous avez besoin d'un intervenant chevronné, n'hésitez pas à demander de l'aide.

3.1.5 Observation

La dernière méthode de collecte des données que nous voulons porter à votre attention est très importante; il s'agit de *l'observation* directe. Autrement dit, sortez du bureau, allez dans la collectivité et observez si des changements notables découlent de votre programme de prévention de la criminalité.

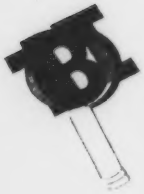
Vous pouvez avoir décidé, *par exemple*, de nettoyer le terrain de jeu local envahi de vendeurs de drogue et de bandes de jeunes, encombré de poubelles, de seringues, de condoms et d'autres articles personnels, dont les salles de toilette publiques sont couverts de graffitis à l'intérieur, et où les balançoires et les toboggans sont probablement aussi endommagés. Avant d'entreprendre quoi que ce soit, prenez des photos et notez ce que vous voyez. En collaboration avec des bénévoles du quartier, des agents de police, le personnel des parcs et loisirs, ainsi que des conseillers du centre jeunesse local, une stratégie de nettoyage est élaborée, les travailleurs sont identifiés, du matériel est fourni et le travail est accompli. Le service de police affecte régulièrement des agents de patrouille à pied, du lever du jour jusqu'à minuit et des patrouilles régulières en voiture jusqu'à 6 h. Vous pouvez demander à des bénévoles, à des propriétaires d'entreprises, etc. qu'ils vous aident à consigner les progrès de votre programme, à prendre des photos et à documenter le programme.

Les réparations et le nettoyage sont achevés en quelques mois, une célébration de quartier est organisée, ainsi qu'un pique-nique pendant la journée et un concert à l'extérieur. Les participants de votre programme ont donné beaucoup de temps, d'efforts et d'argent pour reprendre en main le parc et, espérons-le, les résidents locaux peuvent de nouveau l'utiliser en toute sécurité.

Prenez d'autres photos et notez ce que vous observez maintenant !

➢ Comment pouvez-vous mesurer s'il y a eu en fait des résultats ?

Vous pouvez commencer par aller au parc à différents jours de la semaine et à différentes heures pour *observer simplement ce qui se passe, et constater* ! Vous pouvez considérer les points suivants :



- ☑ Combien de personnes fréquentent le parc à quelles heures ?
- ☑ Combien sont des adultes, des jeunes, des enfants ou des personnes âgées ?
- ☑ Que font-ils dans le parc ?
- ☑ Pendant combien de temps en moyenne sont-ils dans le parc ?
- ☑ Utilisent-ils les installations et le terrain de jeu du parc remis en état ?
- ☑ Les poubelles débordent-elles et y a-t-il beaucoup de déchets au sol ?
- ☑ Les agents de police passent-ils souvent et communiquent-ils avec les gens dans le parc ?
- ☑ Y a-t-il de nouveau des graffitis et sont-ils éliminés aussi rapidement qu'ils apparaissent ?

Voilà des points que vous pouvez simplement observer, inscrivez brièvement les données, et le pointage des données peut servir à faire rapport sur le genre de succès obtenu et à préciser si les répercussions sont durables.

L'inscription de l'information est facile si vous établissez d'avance une liste de points à cocher chaque fois que l'observateur en remarque un. Le pointage des activités dans l'ensemble vous donne certains taux d'occurrences élémentaires qui servent à démontrer quantitativement les répercussions concrètes. Les opinions générales de l'observateur sur place permettent aussi de tirer des conclusions qualitatives sur les répercussions.

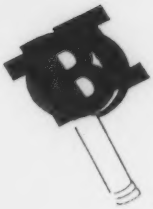
L'observation est un moyen facile de constater les répercussions d'un programme sans consacrer beaucoup de temps à l'élaboration de méthodes de collecte des données ou à la formation du personnel pour faire le travail. Lorsqu'elle est appropriée, il faut en tenir compte pendant l'élaboration de la méthodologie d'évaluation dans l'ensemble. L'observation peut être une *mesure discrète* très valable pour déterminer les résultats et les répercussions d'un programme.

Vous pourriez en plus appuyer l'information recueillie par un sondage porte à porte visant à obtenir l'opinion des résidents et des propriétaires de commerces, ce qui serait un bon moyen d'obtenir des données quantitatives sur certaines questions.

3.2 Collecte des données dont vous avez besoin

Nous avons suggéré à la section précédente quand appliquer les diverses méthodes de collecte de données et le genre d'information que vous obtiendrez de chacune. Il serait probablement utile de réserver un peu d'espace maintenant pour structurer certains de ces conseils et d'autres renseignements importants en présentation « rapide à vérifier », une référence pratique ou *tableau d'intervention* que vous pouvez utiliser lorsque vous décidez quels instruments utiliser pour obtenir l'information dont vous avez besoin.

Que devons-nous faire ?



Faire une évaluation, au fond, c'est poser les bonnes questions, des questions qui ciblent les bonnes sources pour obtenir les meilleures réponses, des réponses que vous obtenez en appliquant les méthodes les plus appropriées, des méthodes qui conviennent, compte tenu des ressources, du temps et de l'expertise de ceux qui sont chargés de les appliquer. Vous pouvez facilement structurer ce processus, selon notre expérience, en élaborant un *tableau d'intervention* comme le suivant qui est conçu pour obtenir certains renseignements sur le fonctionnement et la gestion d'un programme de surveillance de quartier.

Tableau d'intervention – fonctionnement et gestion du programme

Questions	Sources	Méthodes	Ressources
1. Quels étaient les buts et objectifs originaux du programme?	Proposition du programme Personnel du programme	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue
2. Quelles activités se déroulent régulièrement?	Personnel du programme Proposition du programme Journal d'activités	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue Feuille de pointage des activités
3. Quelle est la structure de gestion et fonctionne-t-elle avec efficience?	Proposition du programme Personnel du programme	Examen des documents Entrevues	Guide d'entrevue
4. Les diverses activités du programme se déroulent-elles comme prévue et atteignent-elles les résultats voulus?	Personnel du programme Capitaines d'îlots Résidents Statistiques sur la criminalité	Sondage Groupes de consultation Entrevues Examen des documents	Guide d'entrevue Questionnaire Questions au groupe de consultation
5. Les résidents participent-ils au programme?	Capitaines d'îlots Matériel distribué Demandes d'information au téléphone	Sondage Journal d'activités Journal d'appels téléphoniques	Questionnaire Feuilles de pointage

Remarquez dans ce tableau que les mêmes sources, méthodes et ressources sont nécessaires pour plus d'une question. Cela signifie que vous pouvez appliquer les mêmes

méthodes et utiliser les mêmes sources pour obtenir différents renseignements. Vous pouvez répondre aux quatre premières questions, entre autres options, au cours d'une entrevue avec le personnel du programme. Le guide d'entrevue doit donc être structuré de façon à inciter le personnel à discuter de chacune des quatre questions. Le sondage est aussi une méthode à appliquer pour obtenir de l'information aux questions 4 et 5. Lorsque vous élaborez le questionnaire, vous devez donc vérifier s'il comprend les questions appropriées pour obtenir l'information nécessaire.

C'est toujours une *très bonne idée* d'ajouter votre tableau d'intervention initial à toutes les sources de données, méthodes et ressources nécessaires que vous pouvez énumérer pour obtenir des réponses aux questions de votre évaluation. Vous pouvez ensuite réduire les diverses options pour appliquer seulement ce qui semble être la méthode la plus efficace pour obtenir de l'information avec la plus grande efficience.

Les évaluations, nous l'avons déjà dit, demandent du temps, du personnel et de l'argent, et elles visent aussi à poser les bonnes questions. En ce sens, lorsque vous prenez des décisions sur les points qui seront énumérés dans votre tableau d'intervention final, n'oubliez pas de tenir compte de la réalité. Si vous avez besoin de réponses rapidement, par exemple, vous pouvez choisir de brèves entrevues avec un groupe sélectionné des principaux répondants (p. ex., les capitaines d'îlots), au lieu d'élaborer un questionnaire approfondi à envoyer par la poste à un large échantillon de résidents du quartier. Nous avons ajouté une *Feuille de travail du tableau d'intervention* en *Annexe 5.1* pour vous permettre de pratiquer.

Bon, vous avez maintenant déterminé l'information dont vous avez besoin, comment et où l'obtenir. Après la collecte, la prochaine tâche importante est d'évaluer exactement ce que vous avez en main. Autrement dit, il est temps de mettre vos lunettes d'analyste et de commencer à tirer certaines conclusions, compte tenu de ce qui a été dit et de ce que vous avez lu.

3.3 Que révèle l'information?

Après la collecte de l'information, ou des données comme les évaluateurs ont tendance à les appeler, à l'aide de diverses méthodes sélectionnées, passons maintenant à l'évaluation. Cette évaluation vous aidera à tirer diverses conclusions sur l'efficience ou l'efficacité de votre programme, et à les inclure ultérieurement dans votre rapport d'évaluation générale.

Les données de la collecte seront qualitatives, quantitatives, ou les deux. À l'aide des outils suggérés dans ce guide, le tableau suivant identifie quel genre de données vous pouvez obtenir en appliquant chaque méthode.

Sondage – questionnaire	✓	✓
Entrevue	✓	
Groupe de consultation	✓	
Observation	✓	✓
Examen des documents	✓	✓

Avant de commencer l'analyse, vous devez d'abord vérifier si vous avez tout ce dont vous avez besoin pour faire le travail. Nous avons décidé de ne pas appliquer les méthodes d'analyse statistiques perfectionnées et vous devrez donc avoir à portée de la main beaucoup de papier, des crayons, une bonne calculatrice ou un logiciel de chiffrier. Vous voudrez peut-être aussi élaborer une formule de sommaire des données, si c'est possible.

La feuille de pointage ajoutée en *Annexe 5.2* est un exemple qui vous permet de résumer les diverses réponses à une question du sondage et de faire ensuite quelques calculs simples pour déterminer les moyennes, les totaux, les pourcentages et les écarts entre les divers totaux de réponse.

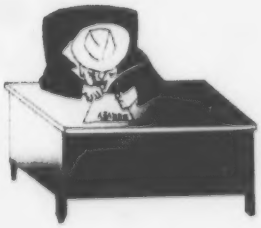
Si vous analysez les commentaires d'un groupe de consultation ou d'un interviewé en personne, vous pouvez élaborer une feuille de données thématiques et regrouper les commentaires représentatifs de divers thèmes ou catégories pour sommaire ultérieur et conclusions. Nous avons déjà considéré les listes de vérification d'observations qui fournissent un moyen pratique de faire le pointage rapide des diverses observations pour analyse ultérieure.

3.3.1 Types de données

1. Données quantitatives

Traitons d'abord des données les plus « fondamentales », les données quantitatives. Il ne faut pas oublier, lorsque vous utilisez des données quantitatives, que les données utilisées doivent soutenir toute conclusion que vous tirez de l'analyse que vous entreprenez. Les données quantitatives peuvent être exprimées à l'aide de chiffres ventilés ou d'échelles. Le meilleur moyen pour expliquer est d'utiliser un exemple et, puisque nous avons consacré beaucoup de temps aux sondages, prenons un exemple qui applique cette méthode.

L'analyse et l'interprétation des résultats d'un sondage est souvent l'étape qui fait le plus peur aux non-initiés



En premier lieu, vous pouvez rapporter la **fréquence** ou le nombre et le pourcentage de personnes qui ont répondu d'une certaine façon à chaque question du sondage. Voilà l'extrant le plus élémentaire d'un sondage et, pour certains, c'est peut-être même la seule analyse faite des constatations du sondage.

Voici trois tableaux de fréquence sur les attitudes des citoyens au sujet des problèmes de drogue.

Énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Tableau un
Préoccupations au sujet de la drogue

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D'accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Désaccord	72	15 %
TOTAL	472	100 %

Les chiffres de ce tableau révèlent une situation rare, c'est-à-dire que tous les répondants ont en fait répondu à la question. Dans un sondage qui englobe de nombreux répondants, il y en a habituellement à chaque question qui ne répondent pas. Les réponses qui manquent font alors l'objet d'un commentaire distinct et *sont EXCLUS du tableau.*

Voici comment il faut faire :

Deuxième tableau
Préoccupations au sujet de la drogue

Même énoncé : « La consommation de la drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D'accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Pas d'accord	72	15 %
TOTAL	472	100 %

Cette fois, admettons qu'il y avait 500 participants au sondage. Le deuxième tableau est semblable au premier tableau, mais vous ferez cette fois un commentaire sur le nombre de personnes qui n'ont pas répondu, comme suit : des 500 résidents qui ont répondu au sondage, 5.6 % de l'échantillon (N=28/500) n'ont pas répondu à l'énoncé. **Notez bien** : Vous calculez le pourcentage du tableau à partir d'un total de 472, et non de 500.

Ces tableaux sont intéressants, mais les fréquences sont plus utiles pour indiquer les points à analyser davantage, par exemple : **Serait-il utile de savoir quels groupes de citoyens les problèmes de drogue concernent le plus ?**

Les **tableaux comparatifs** permettent de comparer des catégories de réponses selon une caractéristique en particulier. Les caractéristiques démographiques ont souvent des répercussions sur la façon d'interpréter les résultats. Dans le troisième tableau, par exemple, 30 répondants ou 21 % du groupe des 18 à 29 ans ont répondu « d'accord »,

comparativement à 126 répondants ou 80 % du groupe des 60 et plus. Si vous élaborez un programme de prévention de la criminalité dans ce quartier en particulier et si votre échantillon est représentatif des résidents du quartier, vous appliquez d'abord un programme axé sur les 60 ans et plus parce qu'ils ont l'impression que la consommation de drogue est le plus grand problème. Évidemment, d'autres problèmes peuvent compliquer la situation. Vous avez maintenant une bonne idée des tableaux comparatifs et de leur utilité dans votre analyse !! N'est-ce pas !!!

Troisième tableau
Préoccupations au sujet de la drogue par tranche d'âge des répondants

Même énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Âge	D'accord % Compte	Neutre % Compte	Pas d'accord % Compte	Total % Compte
De 18 à 29 ans	21 % (30)	18 % (26)	61 % (87)	100 % (143)
De 30 à 59 ans	43 % (74)	21 % (36)	36 % (62)	100 % (172)
60 ans et plus	80 % (126)	11 % (17)	9 % (14)	100 % (157)
Total	**100 % (288)**	**100 % (112)**	**100 % (72)**	**100 % (472)**

Voir en *Annexe 5.2* d'autres exemples de « description des résultats ».

Voici trois tableaux de fréquence sur les attitudes des citoyens au sujet des problèmes de drogue.

Énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Tableau un
Préoccupations au sujet de la drogue

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D'accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Désaccord	72	15 %
TOTAL	472	100 %

Les chiffres de ce tableau révèlent une situation rare, c'est-à-dire que tous les répondants ont en fait répondu à la question. Dans un sondage qui englobe de nombreux répondants, il y en a habituellement à chaque question qui ne répondent pas. Les réponses qui manquent font alors l'objet d'un commentaire distinct et *sont EXCLUS du tableau*.

Voici comment il faut faire :

Deuxième tableau
Préoccupations au sujet de la drogue

Même énoncé : « La consommation de la drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
D'accord	288	61 %
Neutre	112	24 %
Pas d'accord	72	15 %
TOTAL	472	100 %

Cette fois, admettons qu'il y avait 500 participants au sondage. Le deuxième tableau est semblable au premier tableau, mais vous ferez cette fois un commentaire sur le nombre de personnes qui n'ont pas répondu, comme suit : des 500 résidents qui ont répondu au sondage, 5,6 % de l'échantillon (N= 28 500) n'ont pas répondu à l'énoncé. **Notez bien** : Vous calculez le pourcentage du tableau à partir d'un total de 472, et non de 500.

Ces tableaux sont intéressants, mais les fréquences sont plus utiles pour indiquer les points à analyser davantage, par exemple : **Serait-il utile de savoir quels groupes de citoyens les problèmes de drogue concernent le plus ?**

Les **tableaux comparatifs** permettent de comparer des catégories de réponses selon une caractéristique en particulier. Les caractéristiques démographiques ont souvent des répercussions sur la façon d'interpréter les résultats. Dans le troisième tableau, par exemple, 30 répondants ou 21 % du groupe des 18 à 29 ans ont répondu « d'accord »,

comparativement à 126 répondants ou 80 % du groupe des 60 et plus. Si vous élaborez un programme de prévention de la criminalité dans ce quartier en particulier et si votre échantillon est représentatif des résidents du quartier, vous appliquez d'abord un programme axé sur les 60 ans et plus parce qu'ils ont l'impression que la consommation de drogue est le plus grand problème. Évidemment, d'autres problèmes peuvent compliquer la situation. Vous avez maintenant une bonne idée des tableaux comparatifs et de leur utilité dans votre analyse !! N'est-ce pas !!!

Troisième tableau
Préoccupations au sujet de la drogue par tranche d'âge des répondants

Même énoncé : « La consommation de drogue est un problème dans mon quartier. Êtes-vous 'd'accord', 'ni en accord ni en désaccord', ou en 'désaccord' avec cette affirmation ? »

Âge	D'accord % Compte	Neutre % Compte	Pas d'accord % Compte	Total % Compte
De 18 à 29 ans	21 % (30)	18 % (26)	61 % (87)	100 % (143)
De 30 à 59 ans	43 % (74)	21 % (36)	36 % (62)	100 % (172)
60 ans et plus	80 % (126)	11 % (17)	9 % (14)	100 % (157)
Total	**100 % (288)**	**100 % (112)**	**100 % (72)**	**100 % (472)**

Voir en *Annexe 5.2* d'autres exemples de « description des résultats ».

Très bons Exemples

2. Données qualitatives

Les données qualitatives sont le résultat de la collecte d'information par certains moyens, notamment, des groupes de consultation, des entrevues, l'observation et l'examen des documents, ainsi que les questions ouvertes des questionnaires élaborés pour utilisation dans un sondage. De nos jours, l'analyse de ces données peut se faire sur ordinateur avec un logiciel conçu à cette fin en particulier. Ce logiciel simule habituellement une approche auparavant manuelle, mais la rapidité de l'ordinateur permet d'achever l'analyse en une fraction du temps qu'il faut réserver au processus humain plus lent. Si vous voulez considérer l'utilisation du logiciel, nous vous suggérons de communiquer avec les éditions Sage Publications en ligne (***www.sagepub.com***) et le site vous donnera de l'information sur certains logiciels disponibles. Ces logiciels coûtent cependant très cher!!

De retour au présent, jetons cependant un coup d'œil à l'analyse à la main qui peut être divertissante et qui vous donnera une bonne idée dans l'ensemble de ce que les gens pensent du programme. Pourquoi ? Parce que vous aurez lu tout ce qui est entré au dossier pendant l'étape de la collecte des données.

De quoi avez-vous besoin pour faire le travail ?

- ☑ Une liste de toutes les questions d'évaluation répondues comme données qualitatives.
- ☑ Vous devez séparer les questions.
- ☑ Plusieurs marqueurs de couleurs différentes pour chacun des thèmes ou catégories de réponses à chaque question. Si vous n'aimez pas le codage couleur, utilisez des symboles ou des mots codes pour identifier les divers points. Lorsque vous en avez terminé avec une question, passez à la suivante et recommencez l'activité.
- ☑ Il est préférable que toute l'information obtenue soit sur support papier et il faudra donc transcrire les questions ouvertes du sondage, les entrevues enregistrées et les commentaires des groupes de consultation.

Créez une *grille d'analyse* et prévoyez un espace pour rassembler les diverses réponses à chaque question, ajoutez une feuille pour faire le pointage et déterminer la fréquence d'une réponse (cette mesure s'applique seulement aux questions ouvertes du sondage et aux entrevues, mais pas aux commentaires du groupe de consultation – nous vous suggérons de ne pas essayer de quantifier les réponses du groupe de consultation), réservez un espace pour inscrire les principales mentions illustrant un point, et laissez un espace pour inscrire les énoncés sommaires que vous voulez faire sur les constatations. Voici un exemple de ce genre de feuille de travail.

Feuille de travail de l'analyse qualitative

Questions ouvertes [illegible] de l'entrevue et réponses	Nombre de réponses semblables	Principales mentions
Question : Quels sont, selon vous, les principaux points forts du programme de prévention de la criminalité? **Réponses :** A. Je peux sortir sans crainte chaque soir maintenant. B. Les poubelles ont été enlevées dans notre ruelle.	 卌 卌 III 卌 I	*« C'est la première fois en trois ans que j'ai pu sortir seul en soirée dans mon quartier. C'est stimulant!* *« Je me sens plus en sécurité, il semble que les gens s'intéressent davantage au quartier maintenant. »*

La méthode ci-dessus s'applique à l'analyse des *réponses du groupe de consultation*, sauf que vous n'essaieriez pas de calculer combien de personnes ont dit quoi. Cela pourrait nuire au débit de l'information et vous empêcher de vous « concentrer » sur la tâche en soi. Le rôle de l'animateur est cependant de confirmer avec chaque participant s'il est d'accord ou non avec ce qui a été dit avant de passer à la question suivante et il doit donner l'occasion de s'exprimer à chacun.

L'approche devient simple.

- ☑ Lisez le matériel et soulignez chaque fois qu'une réponse correspond à un thème ou à une catégorie en particulier à l'aide de la couleur affectée à ce thème où à cette catégorie.
- ☑ Si vous remarquez des mentions principales qui méritent d'être inscrites en illustration dans votre rapport, encerclez-les pour référence ultérieure.
- ☑ Après avoir examiné toutes les données, commencez à remplir vos feuilles de travail.
- ☑ Lorsque les feuilles de chaque question sont achevées, considérez les réponses et résumez les constatations. Ces quelques énoncés sommatifs vous serviront à tirer vos conclusions.

3.3.2 Interprétation des constatations tirées des données

Pendant le déroulement de ce processus, des observations intéressantes commenceront à poindre. Elles ne correspondront peut-être pas toujours à vos attentes originales. ***Pourquoi?***

Rien ne se déroule isolément d'habitude

Un volet de votre interprétation des constatations tirées des données consiste à essayer d'expliquer pourquoi quelque chose se produit. Lorsque vous pouvez attribuer de bons résultats aux répercussions de votre programme, c'est évidemment le meilleur résultat. Autrement dit, les introductions par effraction ont diminué parce que chacun dans le quartier ciblé a appliqué votre programme de surveillance d'îlots. Par contre, des résultats

négatifs pourraient être attribués à d'autres éléments imprévus lors de la conception du programme, mais qui ne seraient plus un problème lors des évaluations ultérieures s'ils sont résorbés.

Une trousse d'évaluation préparée pour le secteur de la santé publique comprenait quatre éléments décrits très brièvement qu'il faut considérer si vous voulez expliquer pourquoi les attentes du programme se sont concrétisées ou non.

A. Profils de données probantes

Les résultats semblables de sources différentes sont des profils de données probantes. Ces profils représentent des données probantes qui confirment pourquoi quelque chose s'est produit, que ce soit positif ou négatif. Ces profils, s'ils existent, deviendront évidents en ayant recours à de multiples sources (processus de triangulation) que nous avons considérées plus tôt et qui justifient la décision d'ajouter à votre évaluation plus d'un outil de collecte de données ou deux. Le concept de la triangulation est un moyen de renforcer vos résultats.

B. Divergences

Les divergences sont des constatations contradictoires. Il faut les examiner davantage, afin de mieux comprendre ce qui se passe et déterminer éventuellement quels changements apporter pour corriger la situation. Les divergences ne sont pas inhabituelles chez les participants à un groupe de consultation ou les interviewés. Dans ces situations, vous pouvez obtenir davantage de précisions en posant des questions incitatives au groupe de consultation ou à l'interviewé, ou vous pouvez élaborer une autre méthode pour approfondir la question controversée, notamment, un sondage.

C. Éléments internes ou externes

Des éléments à l'intérieur ou à l'extérieur de votre programme ont des répercussions sur certains résultats. Ne soyez pas étonné si vous constatez ces occurrences. Les éléments opérationnels ou de gestion changent souvent, surtout dans un milieu où la prévention de la criminalité est considérée comme un service secondaire au service de police, ou lorsque le roulement des bénévoles est important. Les deux situations peuvent susciter une certaine confusion et les résultats peuvent être plus ou moins imprévisibles. Les changements externes exigeront que l'évaluateur cherche plus en profondeur dans la collectivité, afin de déterminer si des éléments autres que le programme lui-même ont des répercussions en particulier, par exemple, la collectivité elle-même peut avoir changé, il peut y avoir de nouveaux problèmes, ou le problème original a peut-être simplement disparu de lui-même.

D. Problèmes imprévus

Pendant la collecte des données, une chose devient parfois évidente, mais vous n'avez jamais pensé à poser des questions à ce sujet, et vous voilà étonné. Ne rejetez pas l'information, examinez plutôt ce qui a été découvert, afin de déterminer si vous pouvez nouer des liens directs ou indirects avec le programme ou sa prestation. Si la découverte est faite au début de l'évaluation, vous pouvez considérer l'application d'autres méthodes de collecte des données, afin d'examiner la situation plus en profondeur.

3.3.3 Tirons des conclusions

L'évaluateur a déterminé les explications les plus plausibles à partir des diverses constatations et il peut maintenant commencer à tirer des conclusions sur le programme. Elles doivent refléter les points positifs et négatifs obtenus des constatations parce qu'ils sont l'essence même du programme et en révèlent les répercussions sur la collectivité cible. Les conclusions doivent répondre aux genres de questions suivantes :

Les conclusions doivent répondre aux questions suivantes :

- ☑ Le programme est-il valable dans l'ensemble?
- ☑ Quels aspects du programme fonctionnent bien?
- ☑ Quels aspects du programme faut-il améliorer?
- ☑ S'il y a des problèmes, où sont-ils devenus évidents?
- ☑ Y a-t-il des problèmes qui ne peuvent être résolus à l'aide des ressources actuelles?
- ☑ Quels points forts évidents faut-il accentuer davantage?
- ☑ Le programme a-t-il atteint ses objectifs avec efficience et, si oui, à l'aide de quels moyens?

Points importants à ne pas oublier

- La vie privée et l'anonymat sont des points importants à ne pas oublier quand vous obtenez l'information des gens.
- Le sondage est une source commune de collecte des données quand vous évaluez un programme de prévention de la criminalité. Il y a cependant de nombreux points à considérer pour accentuer la précision, y compris : le style, combien de gens participent au sondage, le genre de questions, la structure du sondage et la mise à l'essai préalable (ou projet pilote) du sondage.
- L'entrevue personnelle fonctionne bien lorsque vous voulez obtenir de l'information d'un petit nombre de personnes.
- L'examen des documents est extrêmement utile si vous voulez avoir une idée du cheminement opérationnel du programme, comparativement à la planification au départ.
- Un groupe de consultation n'est pas une occasion de causer ou de résoudre des problèmes, il s'agit plutôt d'un moyen structuré d'obtenir de l'information sur votre programme. Vous voudrez peut-être obtenir à cette fin l'aide d'une personne expérimentée en animation de ce genre de groupe.
- Ne sous-estimez pas les conclusions que vous pouvez tirer d'un programme à la suite de l'observation élémentaire.
- Le type de données obtenues détermine le genre d'analyse à faire. Que les données soient qualitatives ou quantitatives, vous pouvez appliquer certaines méthodes élémentaires qui n'exigent pas des aptitudes perfectionnées à l'analyse statistique.

Lorsque vous avez répondu aux questions de conclusion et réfléchi aux principaux points à ne pas oublier, il est temps de vous préparer à rédiger votre rapport, à diffuser vos constatations et à faire savoir précisément aux intervenants comment le programme s'est déroulé. Passez au chapitre suivant où nous avons essayé de vous orienter, afin de préparer « votre meilleure présentation »!

Références choisies liées à ce chapitre

- Morgan et Kruegar (1998). The Focus Group Kit.

- Porteous, N. et coll. (1997). Program evaluation Tool Kit: a blueprint for public health management.

- Weisel, D. (1999). Conducting Community Surveys.

L'Annexe 5.6 contient une liste de références supplémentaires.

Chapitre quatre

Rédaction et communication des résultats

Ce dernier chapitre vous aidera à communiquer l'information de l'évaluation obtenue après tant d'efforts.

4.1 Regroupement des renseignements

- Pour commencer, rassemblez tous les renseignements recueillis, ainsi que les diverses méthodes appliquées à cette fin.
- Lorsque vous avez toute l'information sous la main, lisez de nouveau et réfléchissez sérieusement à la méthode qui convient pour communiquer la matière.
- Nous vous aiderons ici en posant certaines questions sur la prise de décisions, afin d'orienter votre planification.

4.2 Élaboration d'un style convenable de rapport

- Pensez ensuite au style de rapport qui vous intéresse.
- Nous décrivons ensuite un exemple qui pourrait bien fonctionner pour vous. La matière est assez détaillée, mais il s'agit de sauver du temps. Après tout, la plupart des gens cherchent la première fois un exemple de ce qu'ils veulent faire et nous avons simplement voulu vous sauver du temps de recherche.

4.3 Communication du message exact

- Nous considérons de nouveau l'utilisation des tableaux et des graphiques comme moyen d'afficher vos constatations et de communiquer votre point de vue sur une question en particulier.
- Attention cependant : leur foisonnement peut distraire et il faut donc choisir les meilleures occasions d'afficher vos données au lieu d'en discuter.

4.4 Balises pour l'utilisation optimale des résultats

- Le chapitre conclut sur la communication de vos résultats, en particulier :
  - ☆ pourquoi vous voulez le faire;
  - ☆ qui vous voulez informer;
  - ☆ ce que la communication signifiera pour vous.
- Rédiger un rapport simplement pour dire que vous l'avez fait n'est pas très sensé, surtout si vous avez appliqué le processus d'évaluation complet pour en arriver finalement à la rédaction. Vous aviez une raison pour entreprendre l'évaluation et vous pouvez donc vous en servir pour déterminer ce que vous voulez faire avec le rapport final.
- C'est ainsi que vous bouclez la boucle et nouez la fin au début. Voilà qui est très bien et qui prouve à ceux qui vous observent et qui lisent votre rapport que tout l'exercice a une raison d'être qui justifie suffisamment pour eux l'intérêt qu'ils doivent accorder à vos commentaires.

Chapitre 4

Rédaction et communication des résultats

4.1 Regroupement des renseignements

Dès le début de l'évaluation, l'évaluateur doit essayer *d'obtenir* le plus de renseignements possibles de tous les intervenants qui s'intéressent aux répercussions du programme. Vous devez d'abord planifier soigneusement, puis obtenir et analyser méthodiquement les données à cette fin. Il faut ensuite réunir tous les articles essentiels de ce processus avant d'entreprendre la rédaction officielle, y compris : une liste des buts et objectifs du programme, les résultats attendus – planifiés au début du programme, les indicateurs de rendement sélectionnés et la méthode appliquée pour les mesurer, ainsi que l'analyse des constatations, tant qualitatives que quantitatives.

Le débit de la communication commence maintenant à s'orienter dans l'autre sens. Vous êtes chargé à cette étape de *donner* de l'information. L'ensemble des questions suivantes est un guide pour le message ou le genre de prestation que vous choisissez d'appliquer. Il est extrêmement important que vous preniez la place de l'utilisateur dès le début et que vous répondiez au genre de questions suivantes :

- À quel point et en quoi en particulier l'information est-elle *pertinente* aux problèmes réels et contraignants de l'utilisateur?
- À quel point l'information est-elle *pratique*, selon la perspective de l'utilisateur?
- À quel point l'information est-elle *utile* et immédiatement *applicable* à la situation de l'utilisateur?
- Quelle information l'utilisateur considérera-t-il *crédible* et quelles pratiques de rapport soutiendront cette crédibilité?
- À quel point l'information est-elle *compréhensible* pour les principaux utilisateurs?
- L'information est-elle compréhensible pour tous les auditoires?
- Comment les pratiques de rapport peuvent-elles garantir que l'information est communiquée *à temps*, afin d'être le plus utile possible?

Qu'est-ce que tout cela signifie? – Simplement ceci :

Faites vos devoirs et connaissez votre auditoire!!

4.2 Élaboration d'un style convenable de rapport

Un rapport d'évaluation complet et bien rédigé peut vendre votre programme à ceux qui vous intéressent. Vous *ne voulez surtout pas* que votre dur labeur et les résultats de vos efforts d'évaluation ne servent à rien et aboutissent enfouis dans le classeur de l'oubli. Après des années d'expérience, nous avons constaté que vous aurez peut-être à communiquer divers genres de renseignements à des personnes ou des groupes différents, à l'aide de présentations différentes à diverses étapes de l'évaluation. N'oubliez pas tous les intervenants que nous avons mentionnés au chapitre deux et, si vous avez fait vos devoirs au début de l'évaluation, vous avez pensé à certains moyens de répondre à toutes ces *diverses* demandes!

L'évaluation est faite pour diverses raisons, mais la principale raison est de faciliter la prise de décisions.

Qui veut savoir quoi et quand ont-ils besoin de l'information? Voilà les principales préoccupations de la planification, mais il faut encore davantage pour accentuer l'utilité de votre travail. Quatre règles fondamentales s'appliquent à un rapport et, à notre avis, elles augmenteront la possibilité que les constatations de votre évaluation soient utilisées et non ignorées. Les voici :

- Il faut communiquer l'information aux utilisateurs éventuels appropriés.
- Le rapport doit traiter de questions que les utilisateurs considèrent importantes.
- Il faut rédiger le rapport dans un style que les utilisateurs ciblés comprennent indiscutablement.
- Il faut livrer le rapport à temps pour qu'il soit utile.

Lorsque vous considérez les trois premiers points, vous devez réfléchir pendant un certain temps au style et à la structure du rapport. Nous insistons : étant donné tout le travail accompli pour en arriver à ce point, il ne faudrait pas ménager les efforts pour rédiger le rapport final. N'oubliez pas non plus qu'il s'agit d'une évaluation, et non d'un examen ou d'une vérification d'étape rapide. Votre rapport doit donc refléter le travail accompli pour obtenir l'information, ainsi que l'importance que vous attribuez à vos constatations et conclusions.

Nous ajoutons à cette fin une description plus ou moins détaillée d'un style de rapport qui a tendance à retenir tout ce qui est essentiel, afin de donner à l'utilisateur une idée la plus précise possible des réalisations de votre programme et du cheminement qui vous a permis de tirer ces conclusions.

Description du rapport d'évaluation

Première page couverture

La page couverture doit afficher l'information suivante :

- ☑ le titre officiel du rapport,
- ☑ le titre du programme et l'endroit où il se déroule,
- ☑ le nom de l'évaluateur,
- ☑ la période couverte dans le rapport,
- ☑ la date de présentation du rapport.

La page couverture doit attirer l'attention et la présentation doit être précise. La page couverture reflète votre personne et la qualité de votre travail.

Préparez un plan avant d'entreprendre la rédaction du rapport.

Le plan devrait comprendre :
- un sommaire
- de l'information contextuelle sur le programme
- une description de l'évaluation
- les résultats
- les conclusions
- les recommandations.

Première section : sommaire

Section importante, le *sommaire* est un bref aperçu de l'évaluation, il explique pourquoi elle a été faite et énumère les principales conclusions et recommandations. Le sommaire est présenté au début, mais il est rédigé en dernier. Les représentants d'organismes très occupés qui veulent avoir rapidement une idée des conclusions lisent souvent cette section du rapport seulement. Il faut donc faire tous les efforts pour que la matière soit complète et précise.

Matière habituelle du sommaire

- ☑ Pourquoi y a-t-il eu évaluation?
- ☑ Qu'est-ce qui a été évalué?
- ☑ Quelles sont les principales constatations et recommandations ou options que vous concluez de l'évaluation?

Deuxième section : information contextuelle pertinente sur le programme

Cette section présente le programme dans son contexte. Elle décrit comment le programme a été entrepris et ce qu'il était supposé accomplir. Elle doit contenir des détails sur les buts et objectifs du programme. Étant donné que vous avez déjà élaboré une description préliminaire du programme lorsque l'évaluation a été planifiée au début, vous avez donc moins de travail à faire dans cette section.

Un grand nombre de sources peuvent vous fournir de l'information utile sur la rédaction de cette section : un plan ou une proposition de programme, des rapports d'évaluation, des entrevues, les procès-verbaux des réunions, des notes de service, etc. Il est *important* de repérer tout écart entre l'information mémorisée et les descriptions réelles du programme, et de régler ce problème avant de rédiger votre rapport.

Matière habituelle de la section

- ☑ Comment le programme a-t-il commencé?
- ☑ Où le programme a-t-il été appliqué?
- ☑ Combien de personnes ont été touchées?
- ☑ À quelles fins le programme a-t-il été conçu?
- ☑ Quels en étaient les buts et objectifs?

- ☑ Quels sont les caractéristiques des clients ciblés du programme (p. ex., âge, besoins spéciaux)?
- ☑ Quels étaient les critères de sélection des participants au programme?
- ☑ Quel matériel a servi et comment?
- ☑ Quelles ressources devaient être disponibles et qui les a fournies?
- ☑ Quelle était la raison d'être sous-jacente au programme?
- ☑ Comment le programme a-t-il été géré?
- ☑ Le personnel devait-il avoir une formation spéciale avant ou pendant le programme?
- ☑ Combien de temps (par semaine, jour, mois) le personnel a-t-il consacré au programme?

Troisième section : description de l'évaluation

Cette section décrit pourquoi l'évaluation a eu lieu, ce qu'elle devait et ne devait pas accomplir et comment le programme a été évalué.

Matière habituelle de la section

- ☑ Dans quel contexte l'évaluation s'est-elle déroulée?
- ☑ Avez-vous appliqué une approche quantitative, qualitative, ou les deux?
- ☑ Quels étaient les intrants, extrants, résultats et répercussions du programme?
- ☑ Quel était l'échéancier de la collecte des données?
- ☑ Un échantillon représentatif des participants a-t-il été choisi?
- ☑ Quels aspects du programme ont été observés, enregistrés ou autrement mesurés?

Quatrième section : résultats et discussion

Cette section présente les résultats des diverses mesures, observations et autres méthodes de collecte des données. *Avant de commencer à rédiger la section des résultats*, toutes les données doivent avoir été analysées, tracées ou résumées, ou inscrites dans des tableaux ou des graphiques.

Matière habituelle de la section

- ☑ Le personnel a-t-il appliqué le programme proposé?
- ☑ Le programme a-t-il été appliqué comme prévu?
- ☑ Quels participants et combien étaient engagés dans le programme?
- ☑ Quels ont été les résultats des instruments de mesure (p. ex., sondages, groupes de consultation, observations) que vous avez utilisés pour répondre aux questions sur le programme?
- ☑ Y a-t-il d'autres explications des résultats du programme?
- ☑ Comment peut-on comparer la situation après l'application du programme à celle prévue s'il n'y avait pas eu de programme?
- ☑ Quels sont les points forts et les points faibles perçus du programme?
- ☑ Quel progrès a été réalisé en vue d'atteindre les buts et objectifs du programme?

Cinquième section : conclusions et recommandations

Cette section finale est la plus convaincante et importante de votre rapport. N'oubliez pas d'insister sur les points importants et précisez quelles conclusions ont été tirées de quels aspects des constatations.

Matière habituelle de la section

- ☑ Quelles sont les principales conclusions à tirer sur l'efficacité du programme dans l'ensemble?
- ☑ Faut-il réserver son jugement sur certains aspects du programme? Pourquoi?
- ☑ Compte tenu de certaines données en particulier, quelles recommandations ou options pouvez-vous suggérer au sujet du programme?
- ☑ Quels sont les points forts les plus importants du programme?
- ☑ Quelles limites, s'il en est, pourraient être problématiques, maintenant ou à l'avenir?
- ☑ Quelles recommandations feriez-vous pour améliorer le programme, s'il continue d'être appliqué?
- ☑ Si votre évaluation est sommative, faut-il annuler ou continuer le programme?

Principaux avantages intéressants à savoir

Un rapport final bien rédigé a deux principaux avantages : les divers intervenants peuvent le consulter plus d'une fois et l'utiliser aux fins de la planification ou de la révision du programme à l'avenir.

Souvenez-vous des modèles d'évaluation dont il était question dans le premier chapitre ! Si le processus d'évaluation devait être davantage *formatif*, n'oubliez pas que le rapport doit alors préciser comment le programme évolue et faire des suggestions de changements ou d'améliorations le cas échéant. Les rapports d'évaluations *sommatives*, d'un autre côté, ont tendance à documenter les caractéristiques générales du programme, afin de présenter des énoncés sommaires et de proposer des suggestions sur l'avenir immédiat du programme.

4.3 Communication du message exact

Le message exact est habituellement le bon message. Vous ne voulez pas que le lecteur devine les constatations et vous devez donc bien utiliser, à titre de rédacteur, les divers moyens d'illustrer vos constatations. Les tableaux, les graphiques de types divers, les figures sont d'excellents moyens d'afficher les résultats de façon tout à fait explicite. N'oublions pas le dicton : **« Une image vaut mille mots».**

Un graphique est un moyen de souligner vos constatations, d'insister et d'afficher ce qu'elles révèlent. Trois types *élémentaires* sont utilisés régulièrement : le graphique ***à barres, à secteurs, et linéaire***. Le *graphique à barres* sert le plus souvent à comparer des valeurs dans diverses catégories au cours d'une certaine période. Le *graphique linéaire* affiche le changement continuel de quelque chose, que ce soit à la hausse, à la baisse ou en fluctuation au cours d'une période. Vous pouvez aussi comparer l'évolution de deux choses ou plus en ajoutant différentes lignes au graphique. Le *graphique à secteurs* est un graphique circulaire et nous en affichons souvent des pointes (de tarte!). C'est un graphique excellent pour afficher diverses composantes d'un groupe complet, par exemple, les tranches d'âge dans une collectivité. Le nombre de résidents de chaque tranche d'âge serait, notamment, regroupé et le pourcentage de ce groupe dans la population totale deviendrait une pointe de la tarte (du graphique circulaire).

Le ***tableau*** est aussi un moyen très convenable et pratique de présenter des ensembles de données. Vous avez vu de nombreux tableaux et vous comprenez facilement certains d'entre eux, mais d'autres sèment la confusion. Le meilleur conseil que nous pouvons donner pour éviter de tels problèmes est d'intituler correctement le tableau et d'attribuer une étiquette appropriée aux éléments. La confusion totale peut régner si vous échouez sur ces deux points.

La présentation de vos résultats à l'aide de l'une ou l'autre de ces quatre méthodes animera le message que vous voulez communiquer, mais évitez de noyer le message que vous essayez de formuler en passant trop de temps à expliquer ce qu'il dit dans un déluge de mots. Le graphique doit être explicite en lui-même le plus possible. Vous pouvez inscrire quelques lignes pour le présenter et une ligne ou deux pour renforcer le principal résultat, mais sans plus. Si vous avez besoin d'ajouter toute l'analyse de vos données dans le rapport parce que vous avez travaillé tellement fort pour y arriver, pourquoi pas les présenter en annexe? Le lecteur qui apprécie vraiment lire ce genre de matière ou qui veut une réponse à des questions en particulier pourra la consulter.

Nous avons ajouté de très bons exemples de chaque méthode en *Annexe 5.2*, prenez quelques minutes et jetez-y un coup d'œil. Nous sommes d'avis que vous obtiendrez de bonnes idées pour votre propre rapport.

4.4 Balises pour utiliser au mieux les résultats

Une évaluation devrait toujours être considérée comme une carte routière précisant d'où vient un programme et quelle est son orientation à l'avenir. Après tout, l'évaluateur a consacré beaucoup d'efforts au processus et il n'apprécierait pas que le rapport soit tout simplement déposé sur la tablette derrière le bureau. Avant de passer un peu de temps à considérer comment utiliser au mieux les résultats, récapitulons pourquoi nous avons entrepris une évaluation au départ :

- ☑ obtenir le soutien des intervenants, notamment, un patron, des décideurs ou la collectivité en général,
- ☑ communiquer vos connaissances et vos idées sur le programme à d'autres qui font la même chose ou qui y pensent,
- ☑ améliorer votre programme qui fonctionne peut-être bien, mais dont l'amélioration est toujours possible,
- ☑ valider vos réalisations et prouver aux autres que le programme a réalisé ce qui était prévu.

Nous pouvons passer aux prochaines étapes à partir de ces quatre points. Comment?

➢ Impressionner les intervenants

Eh bien, dans le cas des intervenants, il faut présenter l'évaluation de façon à mettre en évidence dès le début les points qui sont importants pour eux. Il est essentiel d'organiser au moins une réunion avec eux. Votre présentation doit tirer de l'ensemble des résultats les questions et les préoccupations qui intéressent avant tout les intervenants.

Si le groupe est un organisme de financement, par exemple, les intervenants veulent savoir à quoi a servi l'argent, si elle a été bien répartie et si l'affectation d'autres sommes améliorera encore les choses. D'un autre côté, si le groupe d'intervenants est formé de personnes âgées qui ont participé à un programme d'amélioration de la sécurité, elles veulent en apprendre davantage au sujet des répercussions sur leur sécurité, chacun veut savoir s'il peut de nouveau sortir seul sans crainte et comment vous prévoyez soutenir les succès obtenus.

Les attentes varient d'un groupe d'intervenants à l'autre. Soyez prêt à cibler ces points avant de discuter de toute autre constatation.

➢ Comment diffuser le message

Les gens demanderont de l'information sur vos réalisations et vos erreurs. Si d'autres personnes songent à appliquer votre programme, elles voudront en apprendre davantage à ce sujet. Si ces derniers ont un programme semblable au vôtre, ils voudront savoir comment vous vous débrouillez, afin de comparer les notes. Peu importe la raison, chaque évaluation doit comprendre un document public général qui illustre les points

importants du programme. Si vous avez les ressources pour imprimer votre rapport, faites-le et informez les autres qu'il est disponible. Si un bref sommaire est le mieux que vous pouvez faire, retirez la section *Sommaire* du rapport, peaufinez la matière et diffusez-la.

Ce sommaire est souvent tout ce dont vous avez besoin et, si le lecteur veut en apprendre davantage, il communiquera directement avec vous. Lorsque nous avons publié la monographie *Évaluation des postes de police communautaires de Victoria*, plusieurs services de police ont communiqué directement avec nous pour obtenir de l'information sur le programme et l'évaluation.

➢ Une bonne chose peut toujours être améliorée

Si vous considérez que le fonctionnement et la gestion de votre programme est un volet de l'évaluation générale, vous avez sans doute eu l'occasion de l'améliorer. Les intervenants qui ont lu le rapport ont probablement constaté l'occasion eux-mêmes. Un bon résultat de l'évaluation est donc de souligner les points à améliorer et d'entreprendre l'élaboration d'un plan d'intervention à cette fin.

Organisez une réunion avec les bénévoles et le personnel du programme pour examiner les constatations et faites une séance de remue-méninges sur les améliorations nécessaires. Lorsque vous avez déterminé votre plan d'intervention, choisissez qui fera quoi et quand. Vous créez ainsi un sentiment d'appartenance et l'obligation de rendre compte des améliorations dans tout le groupe. Cette mesure incite les gens à participer parce qu'ils constatent qu'ils peuvent intervenir pour améliorer les choses. Préparez une simple feuille de travail pour inscrire ce processus, par exemple, comme celle-ci :

Feuille de travail sur le suivi du problème

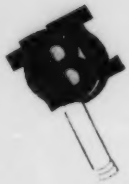
Problème	Solution	Responsable	Date d'[illegible]
1. Accueil des clients : information insuffisante	Révisez la formule pour ajouter davantage d'information.	Jean D. Sara M.	[illegible] 15 mai 2001

➢ Nous avons réalisé ce que nous devions accomplir

Déterminer si votre programme a atteint ses buts et objectifs est essentiel à toute évaluation. Si vous constatez que vous réussissez, il est alors important de communiquer la nouvelle aux divers groupes d'intervenants. Des réunions de groupes, des séances à l'hôtel de ville et des communiqués de presse sont de bons moyens d'y arriver. N'oubliez pas de préparer un sommaire de vos réussites et de le distribuer. Les gens voudront consulter ces feuilles pour poser des questions et obtenir des précisions.

Si les choses ne se déroulent pas comme vous l'espériez, il est aussi important d'en faire part aux autres, mais ne le faites pas avant d'avoir réfléchi aux améliorations possibles. Il y a de nos jours un dicton populaire pour les gens qui viennent discuter des problèmes avec le patron : *« Donnez-moi des solutions, pas des problèmes »*. C'est en fait un bon conseil, parce que vous êtes la personne qui connaît le mieux le programme et vous serez donc probablement davantage en mesure de formuler les meilleures solutions. Vous connaissez la matière et vous savez quelles interventions sont nécessaires. Le patron peut simplement vous aider à appliquer les mesures nécessaires.

À titre de suggestion, vous pouvez considérer avoir en main une feuille d'interventions remplie comme celle ci-dessus lorsque vous allez à la réunion. Voilà qui prouvera que vous prenez au sérieux votre programme et les résultats de l'évaluation, et que vous voulez faire en sorte que les choses s'améliorent.



4.5 Quelle est [illegible]ite?

Prochaines étapes, s'il vous plaît!

Bon d'accord, mais disons que c'est en fait à vous de décider des prochaines étapes à franchir. Espérons que vous êtes maintenant assez à l'aise pour relever le défi et entreprendre une évaluation de votre programme de prévention de la criminalité. Les principaux points suivants vous aideront à vous lancer.

Principaux points à ne pas oublier

- Un système d'évaluation complet donne l'information sur le processus du programme ou l'initiative de prévention (intrants et extrants), les résultats et les répercussions éventuelles.
- La rétroaction aux participants du programme et à la collectivité sur le progrès réalisé au volet de la planification des buts et objectifs doit être régulière, fréquente et facile à comprendre.
- L'organisation de l'information obtenue pendant l'évaluation est très importante pour préparer un rapport significatif.
- La description du rapport au début garantira que vous avez ajouté tout ce qui est important et que vous considérez le plus de questions possibles.
- N'oubliez pas, une image vaut souvent mille mots, utilisez donc des graphiques lorsque c'est possible.
- La rédaction d'un rapport significatif est une chose, mais vérifier s'il a les répercussions voulues est tout aussi important. N'oubliez pas de prévoir comment utiliser au mieux les résultats!!!

Vous pouvez maintenant aller de l'avant, mais pour vous aider, vous pouvez revoir la *liste de vérification* que nous avons dressée dans le Chapitre un et qui facilitera le cheminement dans la voie de l'évaluation. Elle se trouve également à l'*Annexe 5.1 – Échéancier de travail*. Lisez attentivement la liste et tous les points que nous avons considérés vous reviendront probablement en mémoire. Lorsque vous êtes fin prêt sur la rampe de lancement, prenez une grande respiration et plongez! Après tout, vous allez maintenant devenir un évaluateur – Excellent!!

Références choisies liées à ce chapitre

- Hoover, L. Police program evaluation

- Morris, S. et coll. (1987). How to communicate evaluation findings

L'Annexe 5.6 contient une liste de ressources supplémentaires

Annexes

Voici les annexes :

- ☑ 5.1 **Exemples d'échéancier de travail, de formule de pratique, de questionnaire et de liste à cocher**
- ☑ 5.2 **Exemples décrivant les résultats**
- ☑ 5.3 **Glossaire**
- ☑ 5.4 **Références utiles pour l'évaluation**
- ☑ 5.5 **Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la crimnalité**
- ☑ 5.6 **Liste des collabateurs**

Annexe 5.1

5.1 Exemple de formulaire et de questionnaire

Échéancier de travail

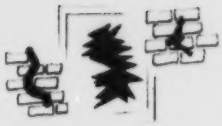
Après avoir décidé de l'approche que vous appliquerez à l'étude d'évaluation, établir un échéancier de travail pour vos activités d'évaluation est une bonne idée. La formule d'échéancier de travail suivante devrait aider.

Un échéancier de travail vous permettra de maintenir le cap

Échéancier de travail de l'évaluation

	Date d'achèvement prévue
1. Chapitre un : Préciser pourquoi l'évaluation est nécessaire	_____
2. Chapitre un : Déterminer le point de mire de l'évaluation	_____
3. Chapitre deux : Indiquer les buts et objectifs de l'étude	_____
4. Chapitre deux : Choisir les questions à répondre dans l'évaluation	_____
5. Chapitre deux : Énumérer les besoins d'information	_____
6. Chapitre deux : Repérer les sources d'information	_____
7. Chapitre trois : Adopter l'approche qui sera appliquée à l'évaluation	_____
8. Chapitre trois : Sélectionner ou élaborer des méthodes et instruments appropriés de collecte des données	_____
9. Chapitre trois : Procéder à la collecte des données comme prévu	_____
10. Chapitre trois : Analyser les données	_____
11. Chapitre quatre : Faire rapport sur l'information, de vive voix, aux personnes appropriées	_____
12. Chapitre quatre : Rédiger le rapport final	_____

Définir votre programme



Programme d'élimination des graffitis

Description :

Les programmes **d'élimination des graffitis** sont des initiatives de prévention de la criminalité et des troubles de l'ordre public souvent utilisées par les services de police en vue de réduire le nombre de graffitis et de déchets et le désordre public dans les grands stationnements, les ruelles et les édifices comme ceux près des maisons à logements, des tours à bureaux, des centres d'achats, des complexes sportif, les écoles et les centres communautaires.

Objectifs :

- ☑ Sensibiliser davantage les citoyens aux risques à long terme que provoquent le désordre public et la détérioration sur la cohésion du quartier et la valeur des terrains.
- ☑ Sensibiliser davantage les citoyens au fait que les graffitis, les déchets, les fenêtres brisées, etc. sont une incitation à des comportements criminels.
- ☑ Accroître le nombre de quartiers qui ont un programme d'élimination des graffitis.
- ☑ Réduire le nombre d'appels aux services de police concernant les graffitis, les fenêtre brisées, etc. provenant de secteurs affligés par ces problèmes.
- ☑ Accroître la coopération entre les organismes.

Activités du programme :

☑ Observez votre quartier. Que voyez-vous ?

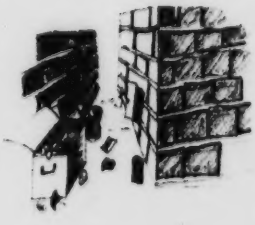
- ☆ Des murs couverts de graffitis ?
- ☆ Des poubelles ou des boîtes aux lettres renversées ?
- ☆ Des lampadaires brisés ?
- ☆ De la peinture en aérosol sur les panneaux d'arrêt ?
- ☆ Des téléphones publics défectueux ?
- ☆ De la signalisation routière manquante ?
- ☆ Des toilettes publiques dont les portes sont brisées ou couvertes de graffitis ?

- ☑ Éduquer le public, surtout les jeunes, quant aux coûts liés au vandalisme.
- ☑ Mettre en place des règlements municipaux qui forcent les entreprises à éliminer les graffitis sur leur propriété.
- ☑ Nettoyer les traces de vandalisme dès qu'elles apparaissent (en moins de 48 heures) -- remplacer la signalisation manquante, réparer les aires de jeux pour enfants, peindre par-dessus les graffitis.
- ☑ Si vous voyez quelqu'un en train de faire du vandalisme, communiquez avec la police, les autorités scolaires ou quelqu'un qui peut intervenir.
- ☑ Encouragez les programmes récréatifs pour les jeunes de votre collectivité, surtout ceux qui risquent le plus de dessiner des graffitis.

Résultats attendus :

- ☑ Réduction de 50 % du nombre d'édifices ayant des graffitis et étant entourés de déchets dans le quartier X.
- ☑ Accroissement de la sensibilisation à l'existence du programme des citoyens qui utilisent les installations affectées par les graffitis.
- ☑ Augmentation de 85 % du nombre d'entreprises et d'organismes communautaires qui participent à des programmes d'élimination des graffitis.

La présence de graffitis dans un quartier peut augmenter les craintes des résidents et diminuer la valeur des terrains. Elle indique également aux criminels que les résidents, les propriétaires d'entreprises et d'autres biens ne se soucient guère de leur quartier.



Programme fermer à clé ou être dévalisé

Description générale :

Le programme **« Fermer à clé ou être dévalisé »** (Lock it or lose it) est une initiative populaire de mesures contre le vol et, donc, de prévention de la criminalité appliquée par les services de police pour réduire le vol des biens dans les véhicules stationnés dans les grands stationnements, par exemple, ceux des édifices à bureaux ou à appartements, des centres commerciaux, des complexes sportifs et des centres communautaires.

Objectifs :

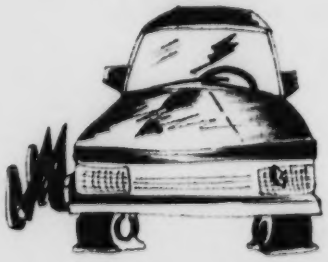
- ☑ Sensibiliser davantage les conducteurs au risque de vol s'ils laissent leur véhicule sans surveillance dans un grand stationnement, les fenêtres ouvertes ou les portières déverrouillées.
- ☑ Sensibiliser davantage les conducteurs au fait que les articles et les colis laissés à la vue dans un véhicule stationné sont une invitation au vol.
- ☑ Accroître le nombre de véhicules qui sont verrouillés et dont les articles laissés à l'intérieur sont hors de la vue.
- ☑ Réduire le nombre d'appels au poste de police au sujet des vols dans les véhicules des grands stationnements.

Activités du programme :

- ☑ Visiter les stationnements ciblés et déterminer le nombre de véhicules déverrouillés ou qui ont des articles en évidence.
- ☑ Consulter les statistiques du service de police pour déterminer le nombre de vols déclarés dans les véhicules des stationnements ciblés.
- ☑ Concevoir et imprimer des dépliants pour le pare-brise informant les conducteurs du risque de vol dans leur véhicule s'ils le laissent dans un grand stationnement public sans le verrouiller ou s'il contient des articles en évidence.
- ☑ Demander à des citoyens bénévoles de distribuer ces dépliants à chaque véhicule stationné dans un endroit ciblé.
- ☑ Recommencer la distribution éclair pendant plusieurs journées ou fins de semaine successives.

Résultats prévus :

- ☑ Réduction de 50 % du nombre de véhicules dont les portières sont déverrouillées ou qui contiennent des articles en évidence dans les stationnements publics à la fin de la « campagne du dépliant ».
- ☑ Réduction de 60 % du nombre de déclarations de vol dans un véhicule au service de police à la fin de la « campagne du dépliant ».
- ☑ Tous les citoyens qui utilisent ces stationnements sont sensibilisés au programme.



Formulaire de pratique

Modèle logique de programme

Intrants	Extrants – efficience	Résultats d'étape – résultats	Répercussions – efficacité

Grille d'analyse pratique

Tableau d'intervention – Fonctionnement et gestion de votre programme

Questions	Sources	Méthodes	Ressources
1. Quels étaient les buts et objectifs du programme à l'origine?			
2. Quelles activités sont entreprises régulièrement?			
3. La hiérarchie de la gestion, le cas échéant, est-t-elle efficiente?			
4. Les diverses activités du programme se déroulent-elles comme prévu et atteignent-elles les résultats d'étape voulus?			
5. Les utilisateurs participent-ils au programme?			

Questionnaire

Questionnaire du sondage à l'école secondaire sur les actes criminels et la prévention de la criminalité

Date : _____

Élève répondant : ❑ Garçon ❑ Fille **Année :** _____

1. **La criminalité à l'école m'inquiète.**
   ❑ jamais ❑ parfois – seulement un peu ❑ très souvent ❑ beaucoup

2. **Veuillez préciser PAR ORDRE DE PRIORITÉ les endroits où vous êtes le plus en sécurité. Inscrivez « 1 » à l'endroit où vous vous sentez le plus en sécurité, « 2 » à l'endroit suivant, « 3 » au troisième endroit le plus sécuritaire et « 4 » à l'endroit le moins sécuritaire.**

   _____ à l'école _____ en allant à l'école et au retour _____ à la maison _____ dans le quartier

   Veuillez inscrire le nom de votre quartier :

   _____

3. **Dans mon école, la criminalité** _____.
   ❑ n'est pas un problème ❑ est assez grave
   ❑ n'est pas trop grave ❑ est très grave

4. **Suis-je en sécurité à l'école?** _____ ❑ pas vraiment ❑ un peu ❑ tout à fait

5. **Quelqu'un que je connais a été ou j'ai été moi-même victime d'un acte criminel (contre la personne ou contre les biens) à l'école l'an dernier.**

   ❑ NON ❑ OUI

6. **Si je vois quelqu'un commettre un acte criminel,** _____ **(cochez UNE RÉPONSE SEULEMENT).**

   ❑ je téléphone au service de police ❑ je téléphone à un ami ❑ j'essaie d'appréhender la personne
   ❑ j'essaie de faire une déclaration anonyme ❑ je m'occupe de mes affaires

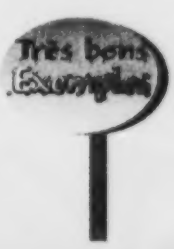
7. **Les trois problèmes de criminalité les plus graves pour les jeunes dans mon école sont** _____ **(cochez TROIS RÉPONSES SEULEMENT).**

   ❑ les élèves qui se bagarrent ❑ le vol dans les casiers du vestiaire ❑ les élèves qui consomment de la drogue
   ❑ les élèves qui s'enivrent et se défoncent ❑ l'école buisonnière
   ❑ ceux qui malmènent les autres pour obtenir de l'argent – des articles de valeur
   ❑ le vandalisme ❑ le recours à des armes ❑ le harcèlement des élèves
   ❑ le vol dans les magasins à proximité ❑ le vol dans d'autres secteurs

   ❑ autre (veuillez préciser) _____

_____ _____

_____ _____



Questionnaire du sondage à l'école secondaire sur les actes criminels et la prévention de la criminalité (suite)

8. Quels points suivants appréciez-vous? (cochez TOUTES les réponses appropriées)

- ❑ être amical avec les gens
- ❑ chanter
- ❑ rédiger des pièces de théâtre, des contes, des poèmes
- ❑ aider les amis qui ont des problèmes
- ❑ faire du sport
- ❑ être chef de groupe
- ❑ travailler avec les jeunes enfants
- ❑ écrire au sujet des jeunes
- ❑ faire des discours
- ❑ autre (veuillez préciser) _____

_____

9. Quelles aptitudes voulez-vous acquérir ou perfectionner? (cochez TOUTES les réponses appropriées)

- ❑ enseignement
- ❑ counseling des pairs
- ❑ prise de la parole en public
- ❑ prévention de la consommation de drogue et d'alcool
- ❑ arts de la scène
- ❑ rédaction
- ❑ lecture
- ❑ intervention pour mettre fin aux bagarres en toute sécurité
- ❑ autre (veuillez préciser) _____

_____

10. Quelles sont les DEUX CHOSES LES PLUS IMPORTANTES qu'il faut faire pour que votre école soit la meilleure possible?

- ❑ éliminer les graffitis sur les casiers du vestiaire, les murs, les édifices de l'école
- ❑ éliminer la drogue à l'école
- ❑ avoir une excellente équipe sportive
- ❑ accentuer la fierté à l'école
- ❑ avoir des sujets plus poussés en classe
- ❑ enlever les déchets dans les corridors, les classes, sur le terrain de l'école
- ❑ remplacer les vitres cassées, peindre les murs de l'école
- ❑ publier un journal
- ❑ avoir davantage d'activités après l'école
- ❑ autre (veuillez préciser)_____

_____

_____

11. Autres commentaires :

_____

_____

SONDAGE
SURVEY

Nous vous remercions

Questionnaire

Échantillon de questionnaire de sondage sur la sécurité des enseignants

1. Combien de fois depuis le début de l'année scolaire avez-vous vécu personnellement les situations suivantes à l'école? (*Inscrivez 0 s'il n'y a pas eu d'occurrence dans votre cas cette année*).

- ☆ **Dommages aux biens personnels** _____ **fois pendant cette année scolaire**
- ☆ **Vols de biens personnels** _____ **fois pendant cette année scolaire**
- ☆ **Agression physique** _____ **fois pendant cette année scolaire**
- ☆ **Violence verbale ou jurons** _____ **fois pendant cette année scolaire**
- ☆ **Menace physique perque** _____ **fois pendant cette année scolaire**

2. Les problèmes suivants sont-ils graves à votre école? (*Encerclez une cote de 1 à 5*).

Problèmes	Aucun problème	Petit problème	Problème relatif	Problème assez GRAVE	Problème très GRAVE	Je ne sais pas
Vandalisme à l'école	1	2	3	4	5	0
Agressions physiques contre les enseignants	1	2	3	4	5	0
Agressions physiques contre les élèves	1	2	3	4	5	0
Incidents de violence chez les élèves	1	2	3	4	5	0
Vols à l'école	1	2	3	4	5	0
Bandes	1	2	3	4	5	0
Consommation d'alcool	1	2	3	4	5	0
Consommation de drogue	1	2	3	4	5	0
Vente de drogue	1	2	3	4	5	0
Port d'armes	1	2	3	4	5	0
École buissonnière	1	2	3	4	5	0
3. La délinquence est-elle un problème dans les quartiers à proximité de l'école? (p. ex., bagarres, vols, vandalisme, graffitis, etc.)	1	2	3	4	5	0

Questionnaire de sondage sur la sécurité des enseignants (suite)

4. Comparativement à l'an dernier, la criminalité dans cette école a-t-elle diminué, augmenté ou est-elle la même? (*Cochez UNE réponse seulement*).

❑ **À la hausse cette année** ❑ **À la baisse cette année** ❑ **À peu près la même cette année**

5. Approximativement combien de fois depuis le début de cette année scolaire les écarts de conduite suivants ont-ils obligé le retrait d'un élève dans votre classe? (S'il n'y pas eu d'occurrence, veuillez inscrire 0.)

- ☆ _____ **Violence verbale contre d'autres élèves**
- ☆ _____ **Violence verbale contre l'enseignant**
- ☆ _____ **Agressions physiques contre d'autres élèves**
- ☆ _____ **Agressions physiques contre l'enseignant**
- ☆ _____ **Écriture sur les bureaux et les murs de la classe**
- ☆ _____ **Un élève est ivre ou sous l'effet de drogues**
- ☆ _____ **Un élève apporte de l'alcool ou des drogues à l'école**
- ☆ _____ **Un élève apporte une arme à l'école**
- ☆ _____ **Pression physique exercée sur d'autres élèves (p. ex., malmener un élève)**

6. Autres commentaires :

_____

_____

Nous vous remercions

Sondage d'évaluation

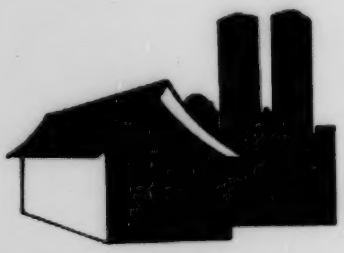
Liste de vérification de la sécurité à domicile

Utilisez cet outil comme guide lorsque vous vérifiez les mesures de sécurité à domicile. Si vous inscrivez une réponse à la case « Non », vous devriez alors appliquer des mesures pour améliorer la sécurité à domicile.

Portes extérieures	**Non**	**Oui**
Toutes les portes sont verrouillées la nuit et chaque fois que nous quittons la maison – même si c'est seulement pour quelques minutes.		
Les portes sont en bois franc ou en métal.		
Les portes sont munies d'un oeil à grand angle et à une hauteur qui permet à chacun de voir.		
S'il y a des ouvertures vitrées dans la porte ou à côté, elles sont renforcées de façon à éviter de les fracasser.		
Toutes les entrées sont munies d'un verrou d'entrée à clé qui fonctionne et une serrurre à pêne dormant est installée dans le cadre de la porte.		
Des clés supplémentaires sont remises à un voisin de confiance, mais elles ne sont pas déposées sous le paillasson ou la jardinière, sur une corniche ou dans la boîte aux lettres.		
Sécurité de la porte coulissante et du garage		
La porte qui donne sur le garage attenant à la maison est en bois franc ou en métal et protégée par un verrou d'entrée à clé de qualité et une serrure à pêne dormant.		
La porte de garage basculante est munie d'un verrou car nous ne comptons pas seulement sur les dispositifs de fermeture de porte automatique pour nous sentir en sécurité.		
Les portes du garage sont verrouillées lorsque nous quittons la maison.		
La porte coulissante est munie d'un verrou à clé solide qui fonctionne bien.		
Un goujon ou une tige est installé pour fermer la porte vitrée en toute sécurité et empêcher quelqu'un de la faire glisser sur le côté ou de la déchausser de sa coulisse.		
La porte coulissante est verrouillée chaque nuit et chaque fois que nous quittons la maison.		
Protection des fenêtres		
Chaque fenêtre de la maison est munie d'un verrou à clé qui fonctionne et d'une tige installée en toute sécurité.		
Les fenêtres sont toujours verrouillées, même lorsqu'elles sont ouvertes de quelques cms pour l'aération.		
Sécurité à l'extérieur		
Les arbustes et les buissons sont taillés pour éliminer les endroits où se dissimuler.		
Il n'y a pas d'endroit sombre autour de la maison, du garage, ou dans le jardin la nuit qui permettrait aux rôdeurs de se dissimuler.		
Un dispositif d'éclairage assez puissant qui fonctionne est installé à chaque porte à l'extérieur pour éclairer les visiteurs.		
Des lumières éclairent l'extérieur en soirée – peu importe si quelqu'un est à la maison ou non, ou un détecteur photo-électrique ou un système d'éclairage détecteur de mouvements est installé.		
Notre numéro de résidence est affiché en évidence, et les agents de police et d'autres véhicules d'urgence peuvent trouver la maison rapidement.		

Liste de vérification de la sécurité à domicile (suite)		
Mesures de sécurité lorsque nous sommes absents de la maison	**Non**	**Oui**
La livraison du courrier et des journaux est interrompue ou des dispositions sont prises pour que quelqu'un les ramasse en notre absence.		
Au moins deux minuteries d'éclairage sont installées pour allumer et éteindre les lumières en séquence logique lorsque nous quittons la maison pendant une période prolongée.		
Le détecteur de mouvements ou le système d'alarme détecteur de mouvements (si vous en avez un) est activé lorsque nous quittons la maison.		
Un voisin ou quelqu'un est engagé pour tenir la cour propre en notre absence.		
Biens personnels et objets de valeur à l'extérieur		
Les mécanismes de verrouillage des portes de clôture, de garage et de remise sont verrouillés à l'aide de cadenas lamellés très sécuritaires.		
Les mécanismes de verrouillage des portes de clôture, de garage et de remise sont verrouillés après chaque utilisation.		
Les grils, tondeuses à gazon et autres articles de valeur sont rangés dans le garage ou la remise verrouillé, ou ils sont laissés à l'extérieur, dissimulés sous une bâche et verrouillés en toute sécurité à un point fixe.		
Un verrou U-bar (muni d'un long coude en acier) ou un cadenas de qualité avec chaîne immobilise en toute sécurité chaque byciclette.		
Les bicyclettes sont toujours verrouillées, même si nous les laissons de côté juste pour une minute.		
Les armes à feu sont déchargées, un verrou est appliqué à la garde de la détente, et elles sont déposées dans des coffres de rangement verrouillés.		
Des numéros d'identification approuvés par le service de police sont inscrits sur les articles de valeur, notamment, la télévision, les chaînes stéréo, les DVD et les ordinateurs.		
L'inventaire de la maison est à jour et comprend des photos. Nous gardons une copie complète à l'extérieur de la maison (p. ex., coffre de sécurité à la banque).		

Autres commentaires :



Sondage d'évaluation

Liste de vérification de la sécurité à l'école

Votre école est-elle sécuritaire? Faites une inspection de prévention de la criminalité à l'école. La liste de vérification suivante est un guide pour déterminer certains points forts et points faibles de votre école.

Organisation	**NON**	**OUI**
1. Y a-t-il une politique sur la violence et le vandalisme à votre école?	___	___
2. Y a-t-il un système de déclaration d'incident?	___	___
3. Y a-t-il de l'information statistique disponible sur la gravité des problèmes de sécurité à votre école?	___	___
4. La sécurité est-elle intégrée à l'organisation de votre école?	___	___
5. Y a-t-il une relation de travail avec l'organisme policier local?	___	___
6. Y a-t-il une politique sur le recouvrement des biens ou la poursuite des auteurs d'actes de violence ou de vandalisme?	___	___
7. La formation à l'interne est-elle disponible pour les enseignants qui doivent appliquer des procédures contre la violence et le vandalisme, et d'autres procédures de déclaration nécessaires?	___	___
8. Le personnel a-t-il été formé au comportement standard de prévention de la criminalité?	___	___
9. Y a-t-il des graffitis sur les édifices de l'école?	___	___
Sécurité		
1. L'école applique-t-elle un programme d'élimination des ordures?	___	___
2. Y a-t-il des secteurs à l'école où les élèves s'inquiètent de leur sécurité physique?	___	___
3. Les bagarres ou les activités de bande sont-elles des occurrences inhabituelles?	___	___
4. Les élèves peuvent–ils avoir de l'argent en poche sans craindre les menaces ou les coups d'autres élèves?	___	___
Système de sécurité		
1. Y a-t-il eu des problèmes de sécurité l'an dernier?	___	___
2. Y a-t-il des membres du personnel affectés en particulier à la sensibilisation à la prévention de la criminalité ou formés à cette fin?	___	___
3. Avez-vous une politique d'intervention en cas d'alarme?	___	___
3b. Ceux qui sont engagés comprennent-ils clairement leurs responsabilités?	___	___
4. Le système d'alarme est-il branché au système d'alarme du service de police?	___	___
5. Les articles de valeur sont-ils identifiés?	___	___
6. Y a-t-il une politique sur les intrus, les flâneurs et ceux qui ne sont pas des élèves sur le campus?	___	___
7. L'école est-elle aménagée en tenant compte de la prévention de la criminalité (p. ex., aménagement paysager, clôture, stationnement et éclairage à l'extérieur)?	___	___
8. Les dommages causés par le vandalisme sont-ils réparés immédiatement lorsque c'est possible?	___	___
9. Les organismes policiers locaux collaborent-ils à la prévention du vandalisme et donnent-ils des conseils en ce sens?	___	___
10. Le personnel de l'école est-il fortement incité à collaborer avec le service de police?	___	___
11. Favorise-t-on l'utilisation des installations de l'école en soirée et en fin de semaine?	___	___
12. Le personnel de sécurité – du service de police surveille-t-il les installations de l'école pendant les heures de cours?	___	___
13. Le personnel de sécurité – du service de police surveille-t-il les installations de l'école après les heures de cours?	___	___
14. Les résidents locaux sont-ils incités à déclarer toute activité suspecte aux représentants de l'école ou au service de police?	___	___
15. Les élèves sont-ils activement engagés dans les efforts de sécurité – de prévention de la criminalité?	___	___

Sondages

Les sondages auprès du public peuvent fournir de l'information valable aux gestionnaires de service de police et aux décideurs du milieu de l'application de la loi. Certains types de renseignements, notamment, les attitudes des citoyens et le nombre de crimes non déclarés, ne seraient pas disponibles autrement.

Attitudes des citoyens

Le public juge la compétence policière surtout selon les choses tangibles qu'ils peuvent observer immédiatement, et non à partir de statistiques sur la criminalité.

Un questionnaire de sondage téléphonique peut couvrir *ce que les services de police engagés dans la prévention de la criminalité cherchent souvent à apprendre de la collectivité*, c'est-à-dire :

- ☆ À quel point les résidents sont-ils exposés à la criminalité et quelles sont leurs impressions à ce sujet?
- ☆ Quelles sont les impressions locales sur le désordre dans la collectivité et la qualité de vie?
- ☆ Quelles sont les priorités locales lorsqu'il faut considérer les conditions de désordre dans le quartier?
- ☆ À quel point les résidents craignent-ils d'être victimisés?
- ☆ Quelles mesures d'autoprotection les citoyens ont-ils appliquées?
- ☆ Quel est le genre et la portée des communications du service de police avec les résidents?
- ☆ Quelles impressions les citoyens ont-ils des activités policières?
- ☆ À quel point les citoyens sont-ils satisfaits du rendement policier?
- ☆ Quelles sont les attitudes du public envers les programmes de prévention de la criminalité et leurs connaissances à ce sujet?

Mastrofski (1999) identifie six caractéristiques que le *public associe à un bon service de police.* Il faudrait tenir compte de ces éléments si vous élaborez des sondages sur la prévention de la criminalité parce qu'ils révèlent à quel point le service de police fournit de bons services.

- ❑ **Fiabilité.** Le public veut que les activités policières soient prévisibles jusqu'à un certain point.
- ❑ **Service à l'écoute.** Le public demande un service « axé sur la clientèle ».
- ❑ **Compétence.** On s'attend à ce que le service de police sache comment régler le problème.
- ❑ **Comportement approprié.** Des études révèlent que les indicateurs les plus puissants de satisfaction des citoyens ont davantage à voir avec la FAÇON DONT le service de police traite les citoyens, et moins avec ce qu'il a accompli.
- ❑ **Équité.** L'élément qui a les répercussions les plus profondes sur les impressions des gens au sujet de la loi et de l'autorité légale est leur perception d'une *procédure* équitable, une répercussion plus profonde que celle d'un résultat perçu favorablement ou équitablement.
- ❑ **Attention.** Ce qui intéresse le public en prévention de la criminalité, c'est la promesse que les programmes d'intervention donneront davantage au public l'accès au service de police.

Le temps que les agents passent avec les citoyens est une mesure approximative de l'attention.

Exemple de questions de sondage sur la satisfaction des citoyens ou d'entrevue :

Le service de police de Compteville a pour objectif de toujours mieux servir les citoyens. Pourriez-vous prendre quelques minutes pour répondre au sondage suivant. Si vous désirez ajoutez vos commentaires, n'hésitez pas à le faire au verso de cette page.

Signé
Le chef de police _____

1. **Où étiez-vous lorsque vous avez communiqué avec le service de police?**
   - ❑ Au téléphone
   - ❑ Au poste de police
   - ❑ À la maison
   - ❑ Dans la rue ou à un endroit public
   - ❑ Autre (précisez) _____

2. **Pourquoi avez-vous communiqué avec le service de police?**
   - ❑ J'ai été victime d'une infraction
   - ❑ J'ai porté plainte à propos de quelque chose
   - ❑ J'ai posé une question
   - ❑ J'ai été témoin d'une infraction
   - ❑ J'ai déclaré une infraction
   - ❑ On m'a demandé de l'information pour aider le service de police
   - ❑ Autre (précisez) _____

3. **La personne qui a répondu au début à votre problème ou préoccupation a été?**
   - ❑ Inutile
   - ❑ Plus ou moins utile
   - ❑ Très utile
   - ❑ Absolument inutile
   - ❑ Je ne me souviens pas, je ne sais pas

4. **Combien de temps s'est écoulé avant qu'un agent de police vous téléphone?**
   - ❑ Moins de 15 minutes
   - ❑ De 15 à 30 minutes
   - ❑ De 30 minutes à une heure
   - ❑ D'une heure à deux heures
   - ❑ Plus de deux heures
   - ❑ Jamais

5. **Êtes-vous satisfait du temps écoulé avant qu'un agent vous téléphone?**
   - ❑ Insatisfait
   - ❑ Satisfait

6. **La première fois que vous avez communiqué avec le service de police, a-t-on manifesté de l'intérêt pour ce que vous aviez à dire?**
   - ❑ Aucun intérêt
   - ❑ Peu d'intérêt
   - ❑ Un certain intérêt
   - ❑ Beaucoup d'intérêt
   - ❑ Je ne me souviens pas, je ne sais pas

7. **Lorsque vous avez communiqué la première fois avec le service de police, quelle réaction attendiez-vous?**
   - ❑ Qu'il envoie un agent
   - ❑ Qu'il donne des conseils ou de l'information
   - ❑ Qu'il entre l'information ou les détails
   - ❑ Qu'il règle le problème
   - ❑ Qu'il appréhende le délinquant
   - ❑ Rien
   - ❑ Autre (précisez) _____

Ce sondage pourrait être adapté et effectué par des *propriétaires d'entreprises.*

Vous pouvez également visiter le site web à l'adresse suivante : www.ncpc.org/1smbus.htm (anglais ou espagnol)

8. Qu'a fait le service de police?

- ❑ Il a envoyé un agent
- ❑ Il a entré l'information ou les détails
- ❑ Il a appréhendé le délinquant
- ❑ Il a donné des conseils ou de l'information
- ❑ Il a réglé le problème
- ❑ Rien
- ❑ Autre (précisez) _____

9. Réfléchissez à votre première communication : le service de police a-t-il répondu à vos principales attentes?

- ❑ Pas du tout
- ❑ En partie
- ❑ En grande partie
- ❑ Entièrement
- ❑ Je ne me souviens pas, je ne sais pas

10. Depuis votre première communication avec le service de police, un agent de police vous a-t-il informé du suivi?

- ❑ NON (PASSEZ à la Q n° 12)
- ❑ OUI

11. Si vous avez répondu OUI à la Q n° 10, comment avez-vous été informé?

- ❑ Téléphone
- ❑ En personne
- ❑ Lettre
- ❑ Autre (précisez) _____

12. Si vous avez répondu NON à la Q n° 10, le service de police aurait-il dû vous tenir informé?

- ❑ NON
- ❑ OUI

13. Comment décrivez-vous l'agent de police qui a principalement traité avec vous?

- ❑ Très brusque
- ❑ Plus ou moins brusque
- ❑ Passablement poli
- ❑ Très poli
- ❑ Je ne me souviens pas, je ne sais pas

14. Lorsque vous avez communiqué avec le service de police, quel était votre état d'esprit?

- ❑ Contrarié
- ❑ En colère
- ❑ Effrayé
- ❑ Normal – non affecté
- ❑ Autre (précisez) _____

15. Que devrait faire le service de police pour améliorer son service à la collectivité?

- ❑ Rien, le service est excellent
- ❑ Les agents devraient intervenir plus rapidement
- ❑ Les agents devraient être plus sympathiques
- ❑ Les agents devraient améliorer leur attitude
- ❑ Les agents devraient répondre plus rapidement au téléphone
- ❑ Il faut tenir les gens informés
- ❑ Les agents devrait être plus polis
- ❑ La prévention de la criminalité devrait être plus efficiente
- ❑ Autre (précisez) _____

Victimisation

Le phénomène de la criminalité dissimulée est bien documenté et toute mesure visant à en tracer le profil peut donner, considère-t-on, une estimation plus précise du problème réel de la criminalité.

Un ***crime contre la personne*** peut être défini comme une infraction qui se traduit par un certain dommage ou une menace au bien-être physique de la personne. Si vous désirez recueillir de l'information concernant les victimes de crimes contre la personne, vous pouvez leur poser, par l'entremise d'un sondage ou lors d'une entrevue, les questions suivantes :

- ❑ Ont-ils déjà été victimes d'un *crime contre la personne*,
- ❑ Quel type de violence ont-ils subi (p. ex. violence psychologique, sexuelle, physique, financière ou spirituelle),
- ❑ Le nombre de fois où ils ont été victimes de crimes,
- ❑ Le lien qui les liait au malfaiteur,
- ❑ Où le crime a-t-il été commis (p. ex. à la maison, dans un édifice à logements – celle de la victime ou non; dans la collectivité – type d'endroit public; milieu de travail; institution – école, hôpital, etc.),
- ❑ Les services de police/aux victimes ont-ils été informés,
- ❑ Ont-ils été satisfaits de la réaction des services de police/d'aide aux victimes,
- ❑ Les services de police/d'aide aux victimes ont-ils répondu : (a) à l'aide d'une procédure qui semblait juste, (b) avec attention, (c) de façon polie.

Ces questions pourraient également être utilisées pour savoir si les répondants ont été victimes d'un ***crime contre la propriété***.

Si ce qui vous intéresse est la violence perpétrée contre des femmes, une quantité importante d'information à ce sujet existe déjà. Pour commencer, nous vous suggérons de consulter les sources d'information suivantes :

☆ Comité canadien sur la violence faite aux femmes, (1993). Un nouvel horizon : éliminer la violence ~ atteindre l'égalité. Rapport final. Ottawa, ON. Ministère de l'approvisionnement et des services.

☆ Ministère de la Justice du Canada, Statistique Canada., Enquête sur la violence envers les femmes (EVEF).

Consultez la section de références à l'Annexe 5.4 pour de plus amples détails.

Exemple de questionnaire pour les services d'aide aux victimes

***Nom de l'organisme d'aide aux victimes* demande votre aide pour obtenir une rétroaction du personnel du service de police de Votreville concernant les services actuels et la façon dont nous pourrions être plus utiles aux services de police dans le cadre de l'exercice de notre mandat d'aide aux victimes de criminalité.**

A. Pour les cinq services ci-dessous faisant partie de notre mandat, quelle est votre fréquence d'utilisation pour les victimes ? [*Encerclez le nombre qui correspond à la fréquence*].

Services	Jamais 1	Rarement 2	Souvent 3	Toujours 4
1. Mise à jour/information sur le dossier en ce qui concerne l'enquête – référer au centre de communication.	1	2	3	4
2. Soutien émotionnel – en personne sur les lieux de l'incident.	1	2	3	4
3. Soutien émotionnel – par téléphone, y compris des appels de suivi.	1	2	3	4
4. Soutien émotionnel – au poste/au détachement (sur rendez-vous).	1	2	3	4
5. Référer la personne aux organismes communautaires pour qu'elle obtienne des services de counselling et de soutien.	1	2	3	4

B. Indiquez quel service d'aide aux victimes nous pourrions fournir, mais que nous n'offrons pas à l'heure actuelle.

_____

_____

C. Pour quel type d'incident auriez-vous recours aux services d'aide aux victimes ? ***[Veuillez cocher toutes les réponses pertinentes]***

Propriété	√	Personne	√	Décès	√	Spécialisé	√
Entrée par effraction		Voies de fait		Suicide		Agression sexuelle contre un adulte	
Vol		Vol qualifié		Mort subite		Abus sexuel d'un enfant	
Fraude		Menaces		Accident d'automobile		Violence conjugale	
Méfait		Appels obscènes		Homicide		Survivant d'une agression sexuelle	
Incendie criminel		Harcèlement criminel		Autre :		Enfant témoin de violence	
Incendie		Problèmes familiaux				Autre :	
Vandalisme		Autres :					
Autre :							

D. Laquelle des raisons suivantes revient le plus souvent pour expliquer que vous n'ayez pas recours aux services d'aide aux victimes ? [*Veuillez ne cocher qu'une seule réponse]*

- ❑ La personne refuse de recourir aux services
- ❑ Heure du jour
- ❑ Temps de réponse
- ❑ Capacité des services d'aide à fournir une aide réelle
- ❑ Disponibilité des ressources requises
- ❑ Autre [préciser]

_____

Nous apprécions tous les commentaires qui nous aideront à mieux vous servir. Si vous avez d'autres commentaires à ajouter, n'hésitez pas à le faire au verso. Merci de votre collaboration!

Feuille de pointage de l'échantillon du sondage

Sondage dans le quartier *Nombreville*
Sondage : *du 10-10 au 1-12, 2000,* **taille de l'échantillon :** *350*
Pointage de la question du sondage *nº 3*
Objet : *Sensibilisation aux programmes de prévention de la criminalité*

OUI	NON	Je ne sais pas	Refuse de répondre
𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 Etc. 𝍸 II	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 I Etc.	𝍸 III 𝍸 Etc.	𝍸 II Etc.

Total de OUI	*252*	**OUI en % (du total)**	*72,0* **(252/350)**	**OUI en % (oui/non)**	*77,8*
Total de NON	*72*	**NON en % (du total)**	*20,6* **(72/350)**	**NON en % (oui/non)**	*22,2*
Total de Je ne sais pas	*11*	**JSP en % (du total)**	*3,1* **(11/350)**		
Total de Refus	*15*	**REF en % (du total)**	*4,3* **(15/350)**	**Oui – non Total =**	
Grand Total	*350*	**Total en %**	*100 %*		*324*

À chaque question du sondage, faites le pointage des réponses à chaque réponse possible (p. ex. Oui, Non, Je ne sais pas, Refuse de répondre) et faites le total des réponses à cette question. S'il y a 350 réponses à la question, le pourcentage de ceux qui répondent Oui est donc le nombre de réponse « Oui » divisé par 350.

Il est aussi important de faire le total des réponses qui sont seulement OUI et NON. S'il y a 324 réponses Oui et Non à la question, le pourcentage de ceux qui ont répondu Oui est donc le nombre de réponses Oui divisé par 324.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Annexe 5.2

5.2 Exemples décrivant les résultats

Mesure du sentiment d'insécurité

Premier tableau
Personnes qui sont en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules, à pied, en soirée dans leur quartier, par sexe et tranche d'âge

FEMME

Catégorie soirée	Plus de 65 ans	de 50 à 65 ans	de 30 à 49 ans	de 19 à 29 ans	Moins de 18 ans	Compte du rang Pourcentage
Oui Compte % colonne	7 13 %	8 23 %	24 57 %	10 32 %	0	49 30 %
NON Compte % colonne	47 87 %	27 77 %	18 43 %	21 68 %	1 100 %	114 70 %
Compte colonne TOTAL %	54 33 %	35 22 %	42 26 %	31 19 %	1 0,6 %	163 100 %

- 70 % des femmes de l'échantillon ont répondu qu'elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.
- Des 54 femmes âgées de plus de 65 ans, 87 % ont répondu « Non ». Elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.

Deuxième tableau
Victimes d'un crime contre la personne

Etiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	24	9 %
Non	245	91 %
Total	269	100 %

Troisième tableau
A-t-on communiqué avec le service de police?

Etiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	17	71 %
Non	07	29 %
Total	24	100 %

Des 24 personnes qui ont été victimes, 17 l'ont déclaré au service de police.

Quatrième tableau
Personnes qui sont satisfaites du service de police

Etiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	11	65 %
Non	06	35 %
Total	17	100 %

Des 17 personnes qui ont déclaré l'incident au service de police, 11 sont satisfaites du service.

Annexe 5.2

5.2 Exemples décrivant les résultats

Mesure du sentiment d'insécurité

Premier tableau
Personnes qui sont en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules, à pied, en soirée dans leur quartier, par sexe et tranche d'âge

FEMME

Catégorie soirée	Plus de 65 ans	de 50 à 65 ans	de 30 à 49 ans	de 19 à 29 ans	Moins de 18 ans	Compte du rang Pourcentage
OUI						
Compte	7	8	24	10	0	49
% colonne	13 %	23 %	57 %	32 %		30 %
NON						
Compte	47	27	18	21	1	114
% colonne	87 %	77 %	43 %	68 %	100 %	70 %
Compte colonne	54	35	42	31	1	163
TOTAL %	33 %	22 %	26 %	19 %	0,6 %	100 %

- 70 % des femmes de l'échantillon ont répondu qu'elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.
- Des 54 femmes âgées de plus de 65 ans, 87 % ont répondu « Non ». Elles ne sont pas en sécurité lorsqu'elles se déplacent seules en soirée dans leur quartier.

Deuxième tableau
Victimes d'un crime contre la personne

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	24	9 %
Non	245	91 %
Total	269	100 %

Troisième tableau
A-t-on communiqué avec le service de police?

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	17	71 %
Non	07	29 %
Total	24	100 %

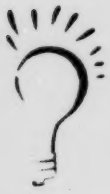
Des 24 personnes qui ont été victimes, 17 l'ont déclaré au service de police.

Quatrième tableau
Personnes qui sont satisfaites du service de police

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	11	65 %
Non	06	35 %
Total	17	100 %

Des 17 personnes qui ont déclaré l'incident au service de police, 11 sont satisfaites du service.

Mesure de la sensibilisation aux programmes actuels de prévention de la criminalité



Premier tableau
Capacité d'énumérer les programmes actuels de prévention de la criminalité

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage	Total
Surveillance de quartier	166	61 %	270
Parent-secours	128	47 %	270
Programme scolaire – DARE	45	17 %	270
Personnes âgées – programme antifraude	10	4 %	270
Liste du programme C	25	9 %	270
Liste du programme D	65	24 %	270

- 61 % de l'échantillon a pu mentionner la surveillance de quartier (sans incitation) comme programme de prévention de la criminalité dans leur quartier.
- Vous pouvez répartir les réponses par tranche d'âge.

Préoccupations au sujet de la sécurité

Vous pouvez examiner les *préoccupations* des citoyens au sujet de la sécurité à l'aide d'un sondage (il ne faut pas confondre cette dernière avec la sentiment d'*insécurité* qui implique une émotion) en demandant s'ils sont d'avis que le taux de criminalité est « à la hausse », « à la baisse » ou « semblable » par rapport à l'an dernier. Les préoccupations au sujet de la sécurité reflètent rarement le taux réel de criminalité, mais plutôt la définition ou la perception de ce qu'une personne considère sécuritaire ou non. Les préoccupations au sujet de la sécurité sont souvent des expressions des signes d'incivilité dans un secteur, bien plus que des occurrences réelles d'actes criminels. Les préoccupations d'une personne au sujet de sa sécurité peuvent l'inciter à craindre pour son bien-être.

Préoccupations au sujet de la sécurité

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
À la hausse	65	24 %
À la baisse	20	8 %
Semblable	122	45 %
Je ne sais pas	63	23 %
TOTAL	270	100 %

Services de police

Les services de police peuvent faire l'objet d'un examen en demandant aux répondants ce qu'ils pensent de la prestation de certains services de police *en particulier* (p. ex., procédure équitable, attention, fiabilité, compétence et comportement approprié) dans leur quartier, comparativement à d'autres secteurs de la ville.

Procédure équitable

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Meilleure	20	8 %
Même	133	49 %
Pas aussi bonne	38	14 %
Je ne sais pas	79	29 %
TOTAL	270	100 %

Le grand nombre de résidents qui ne « savent pas » est préoccupant. Les données suggèrent que le service de police pourrait accentuer son profil aux yeux des citoyens.

Vous pouvez évaluer la compétence du service de police en demandant aux répondants : « Le service de police a-t-il fait un bon travail pour résoudre certains crimes *en particulier* (p. ex., vols d'automobiles, IE) dans le quartier? ».

Vols d'automobiles

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
Oui	129	48 %
Non	34	13 %
Je ne sais pas	107	40 %
TOTAL	270	100 %

Le nombre élevé de réponse « Je ne sais pas » suggère de nouveau que le service de police pourrait accentuer son profil dans la collectivité.

Pour évaluer la perception qu'ont les répondants du service de police, vous pourriez leur demander « Comment coteriez-vous les facteurs suivants ? » (*Choisissez le chiffre qui représente le mieux l'opinion que vous avez de chacun des facteurs. 1 = mauvais; 2 = plutôt mauvais; 3 = moyen; 4 = bon; 5 = excellent*). Le tableau suivant montre comment présenter les résultats.

Service de police	**Mauvais**	**Plutôt Mauvais**	**Moyen**	**Bon**	**Excellent**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Facteur	% 1	% 2	% 3	% 4	% 5
Intérêt	0	5,1 %	11,4 %	35,4 %	48,1 %
Aide	1,4 %	1,4 %	11,1 %	37,5 %	48,6 %
Politesse	4,3 %	6,4 %	17,0 %	27,7 %	44,7 %
Équitabilité	6,8 %	1,7 %	13,6 %	32,2 %	45,8 %
Attention	1,8 %	1,8 %	15,8 %	31,6 %	49,1 %

❑ Au sein de l'échantillon, 83,5 % des répondants ont coté « Intérêt » par « bon » ou par « excellent », ce qui montre que les agents de police ont démontré en général un intérêt satisfaisant.

Dans ce cas, les résultats étaient bons, mais s'ils avaient été à l'inverse, il aurait fallu commenter les pourcentages peu élevés.

❑ Il faudrait répéter cette étape pour chacun des facteurs.

Par exemple, il faudrait savoir pourquoi 7 % des répondants ont choisi « mauvais » pour l'équitabilité.

Mesure de la sensibilisation aux programmes actuels de prévention de la criminalité

Premier tableau
Capacité d'énumérer les programmes actuels de prévention de la criminalité

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage	Total
[illegible]	166	61 %	270
[illegible]	128	47 %	270
[illegible]	45	17 %	270
[illegible]	10	4 %	270
[illegible]	25	9 %	270
[illegible]	65	24 %	270

- 61 % de l'échantillon a pu mentionner la surveillance de quartier (sans incitation) comme programme de prévention de la criminalité dans leur quartier.
- Vous pouvez répartir les réponses par tranche d'âge.

Préoccupations au sujet de la sécurité

Vous pouvez examiner les *préoccupations* des citoyens au sujet de la sécurité à l'aide d'un sondage (il ne faut pas confondre cette dernière avec la sentiment d'*insécurité* qui implique une émotion) en demandant s'ils sont d'avis que le taux de criminalité est « à la hausse », « à la baisse » ou « semblable » par rapport à l'an dernier. Les préoccupations au sujet de la sécurité reflètent rarement le taux réel de criminalité, mais plutôt la définition ou la perception de ce qu'une personne considère sécuritaire ou non. Les préoccupations au sujet de la sécurité sont souvent des expressions des signes d'incivilité dans un secteur, bien plus que des occurrences réelles d'actes criminels. Les préoccupations d'une personne au sujet de sa sécurité peuvent l'inciter à craindre pour son bien-être.

Préoccupations au sujet de la sécurité

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
[illegible]	65	24 %
[illegible]	20	8 %
[illegible]	122	45 %
[illegible]	63	23 %
TOTAL	270	100 %

Services de police

Les services de police peuvent faire l'objet d'un examen en demandant aux répondants ce qu'ils pensent de la prestation de certains services de police *en particulier* (p. ex., procédure équitable, attention, fiabilité, compétence et comportement approprié) dans leur quartier, comparativement à d'autres secteurs de la ville.

Procédure équitable

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
	20	8 %
	133	49 %
	38	14 %
	79	29 %
	270	100 %

Le grand nombre de résidents qui ne « savent pas » est préoccupant. Les données suggèrent que le service de police pourrait accentuer son profil aux yeux des citoyens.

Vous pouvez évaluer la compétence du service de police en demandant aux répondants : « Le service de police a-t-il fait un bon travail pour résoudre certains crimes *en particulier* (p. ex., vols d'automobiles, IE) dans le quartier? ».

Vols d'automobiles

Étiquette de valeur	Compte	Pourcentage
	129	48 %
	34	13 %
	107	40 %
	270	100 %

Le nombre élevé de réponse « Je ne sais pas » suggère de nouveau que le service de police pourrait accentuer son profil dans la collectivité.

Pour évaluer la perception qu'ont les répondants du service de police, vous pourriez leur demander « Comment coteriez-vous les facteurs suivants ? » (*Choisissez le chiffre qui représente le mieux l'opinion que vous avez de chacun des facteurs. 1 = mauvais; 2 = plutôt mauvais; 3 = moyen; 4 = bon; 5 = excellent*). Le tableau suivant montre comment présenter les résultats.

Service de police	**Mauvais**	**Plutôt Mauvais**	**Moyen**	**Bon**	**Excellent**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
Facteur	%	%	%	%	%
	1	2	3	4	5
	0	5,1 %	11,4 %	35,4 %	48,1 %
	1,4 %	1,4 %	11,1 %	37,5 %	48,6 %
	4,3 %	6,4 %	17,0 %	27,7 %	44,7 %
	6,8 %	1,7 %	13,6 %	32,2 %	45,8 %
	1,8 %	1,8 %	15,8 %	31,6 %	49,1 %

❑ Au sein de l'échantillon, 83,5 % des répondants ont coté « Intérêt » par « bon » ou par « excellent », ce qui montre que les agents de police ont démontré en général un intérêt satisfaisant.

Dans ce cas, les résultats étaient bons, mais s'ils avaient été à l'inverse, il aurait fallu commenter les pourcentages peu élevés.

❑ Il faudrait répéter cette étape pour chacun des facteurs.

Par exemple, il faudrait savoir pourquoi 7 % des répondants ont choisi « mauvais » pour l'équitabilité.

Information démographique

Si vous faites un sondage, il est important d'obtenir des renseignements contextuels sur les répondants. Vous pouvez habituellement y arriver en demandant de l'information démographique, notamment, l'âge, le sexe, si la personne habite seule ou avec d'autres, quel est son travail, son revenu ou sa scolarité?

Premier tableau
Tranches d'âge

Étiquette de valeur	Compte	%
Plus de 65 ans	75	28 %
De 50 à 65 ans	54	20 %
De 30 à 49 ans	84	31 %
De 19 à 29 ans	55	20 %
Moins de 18 ans	0	0 %
Pas de réponse	2	1 %
TOTAL	270	100 %

Deuxième tableau
Le répondant habite seul ou avec d'autres

Étiquette de valeur	Compte	%
Seul	61	23 %
Avec d'autres	204	76 %
Pas de réponse	5	1 %
TOTAL	270	100 %

Troisième tableau
Emploi du temps actuel

Étiquette de valeur	Compte	%
Retraité	83	31 %
Étudiant	17	6 %
Aide familiale	24	9 %
Employé	114	42 %
Sans emploi	13	5 %
Emploi autonome	4	2 %
Plus d'une mention ci-dessus	13	4 %
Aucune réponse	2	1 %
TOTAL	270	100 %

Information démographique

Si vous faites un sondage, il est important d'obtenir des renseignements contextuels sur les répondants. Vous pouvez habituellement y arriver en demandant de l'information démographique, notamment, l'âge, le sexe, si la personne habite seule ou avec d'autres, quel est son travail, son revenu ou sa scolarité?

Premier tableau
Tranches d'âge

Étiquette de valeur	Compte	%
[illegible]	75	28 %
[illegible]	54	20 %
[illegible]	84	31 %
[illegible]	55	20 %
Moins de 18 ans	0	0 %
Pas de réponse	2	1 %
TOTAL	270	100 %

Deuxième tableau
Le répondant habite seul ou avec d'autres

Étiquette de valeur	Compte	%
Seul	61	23 %
Avec d'autres	204	76 %
Pas de réponse	5	1 %
TOTAL	270	100 %

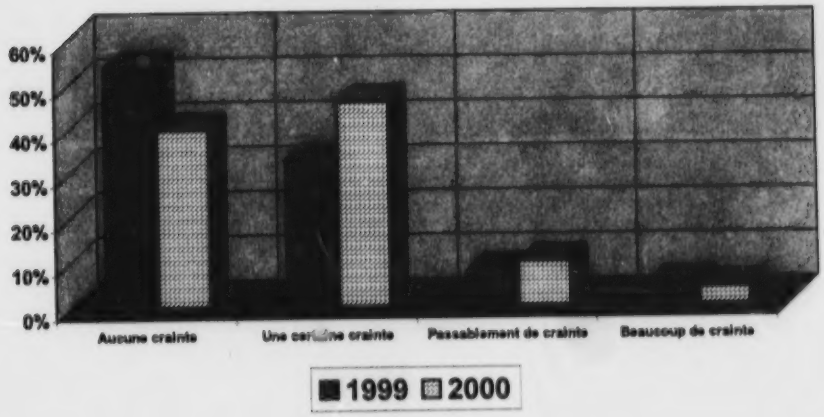
Troisième tableau
Emploi du temps actuel

Étiquette de valeur	Compte	%
Retraité	83	31 %
Étudiant	17	6 %
Aide familiale	24	9 %
Employé	114	42 %
Sans emploi	13	5 %
Emploi autonome	4	2 %
Plus d'une mention ci-dessus	13	4 %
Aucune réponse	2	1 %
TOTAL	270	100 %

MESURE DU SENTIMENT D'INSÉCURITÉ

Première figure

Peur de se déplacer seul-e en soirée dans son quartier (N=325)



Si les mêmes personnes ont fait l'objet d'un sondage en 1999 et en 2000, un **graphique à barres** est utile pour afficher les résultats. Les perceptions dans la première figure affichent qu'un manque de sécurité personnelle (impression de crainte) est à la hausse avec le temps. Le pourcentage de ceux qui « n'avaient aucune crainte » a diminué entre 1999 et 2000 et le nombre de ceux qui avaient « une certaine crainte » et « passablement de crainte » a augmenté au cours de la même période. Les résultats suggèrent que les perceptions de sécurité se détériorent dans le quartier et que les gens sont plus craintifs.

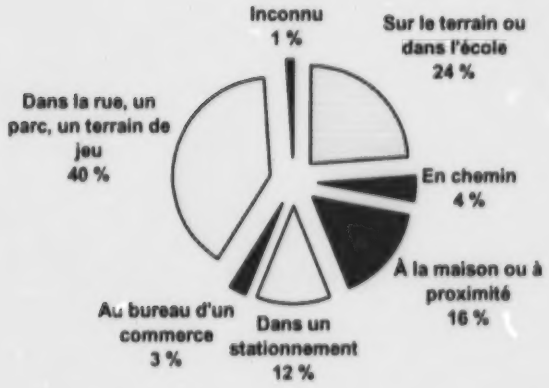
Attention: ne noyez pas le lecteur dans un déluge de tableaux, de graphiques ***et*** de mots. Ces aides doivent fonctionner à votre avantage et ajouter à votre matière. Abrégez donc le discours.

Dans la deuxième figure, un **graphique à secteurs** (circulaire) est utile pour afficher les résultats du sondage, c.-à-d. à quels endroits les actes criminels avec violence sont commis le plus souvent, selon l'expérience des jeunes et de leurs amis.

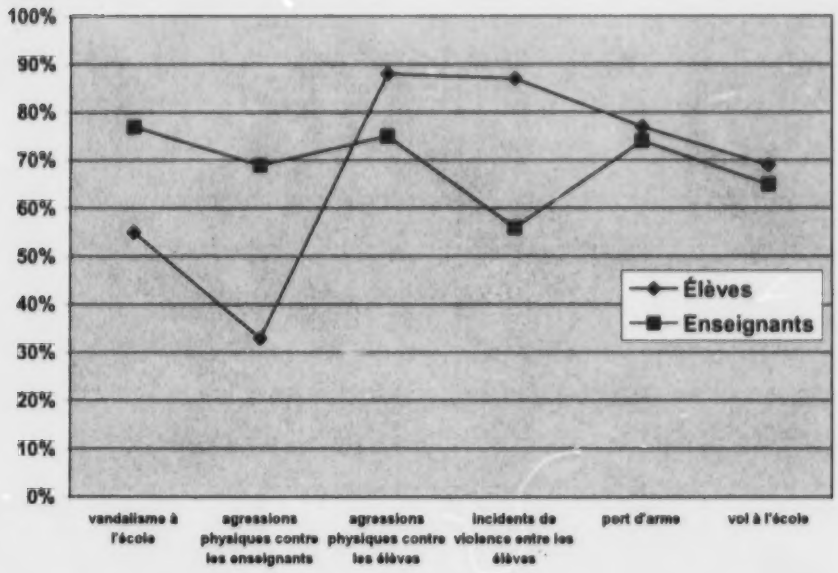
Dans la troisième figure, un **graphique linéaire** peut être utile pour mettre en évidence les tendances lorsqu'il y a plusieurs données. L'affichage des données en proportion peut aider à accentuer l'évidence des liens. On pourrait, par exemple, tracer des variations dans les données avec le temps (notamment, les diverses mesures d'insécurité sur trois ans, mesurés à l'aide de questions particulières dans un sondage). Autrement, selon la troisième figure, deux groupes qui ont examiné les questions de criminalité à l'école découvrent que les élèves et les enseignants perçoivent les problèmes différemment.

Deuxième figure

Crimes avec violence contre les jeunes



Comparaisons entre les enseignants et les élèves qui ont l'impression que la criminalité à l'école est un problème « GRAVE »



Troisième figure

Autres exemples d'étapes à franchir pour afficher des DONNÉES

1. **Question du sondage :** « Avez-vous l'impression que les bénévoles de votre poste de police communautaire sont représentatifs des minorités ethniques? » *[cochez UNE réponse seulement]*

   - ❑ Elles ne sont pas représentées
   - ❑ Elles sont sous-représentées
   - ❑ Elles sont suffisamment représentées
   - ❑ Elles sont trop représentées
   - ❑ Autre (expliquez) : _____
   - ❑ Je ne sais pas

2. **Pointage**

Elles ne sont pas représentées	Elles sont sous-représentées	Elles sont suffisamment représentées
𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 III =33	𝍸 𝍸 𝍸 II =27	𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 𝍸 I =106
Elles sont trop représentées	**Autre**	**Je ne sais pas**
I =1	𝍸 =5	𝍸 𝍸 =40

3. **Présentation du tableau**

Représentation des minorités ethniques

Étiquette de valeur	Compte	%
Elles ne sont pas représentées	33	15.6 %
Elles sont sous-représentées	27	12.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	50.0 %
Elles sont trop représentées	1	0.5 %
Autre	5	2.4 %
Je ne sais pas	40	18.9 %
TOTAL	212	100 %

Étiquette de valeur	Compte	%
[illegible]	33	19.2 %
[illegible]	27	15.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	61.6 %
Elles sont trop représentées	1	0.6 %
Autre	5	2.9 %
TOTAL	172	100 %

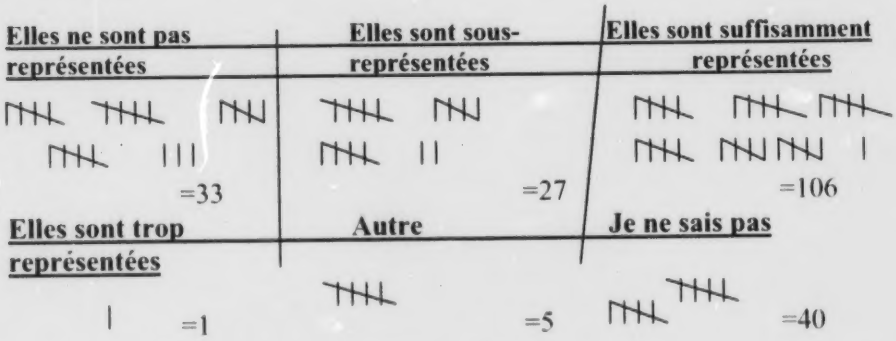
Dans ce tableau, les réponses « Je ne sais pas » sont éliminées. Remarquez les répercussions sur les pourcentages.

Autres exemples d'étapes à franchir pour afficher des DONNÉES

1. **Question du sondage :** « Avez-vous l'impression que les bénévoles de votre poste de police communautaire sont représentatifs des minorités ethniques? » *[cochez UNE réponse seulement]*

   - ❑ Elles ne sont pas représentées
   - ❑ Elles sont sous-représentées
   - ❑ Elles sont suffisamment représentées
   - ❑ Elles sont trop représentées
   - ❑ Autre (expliquez) : _____
   - ❑ Je ne sais pas

2. **Pointage**



3. **Présentation du tableau**

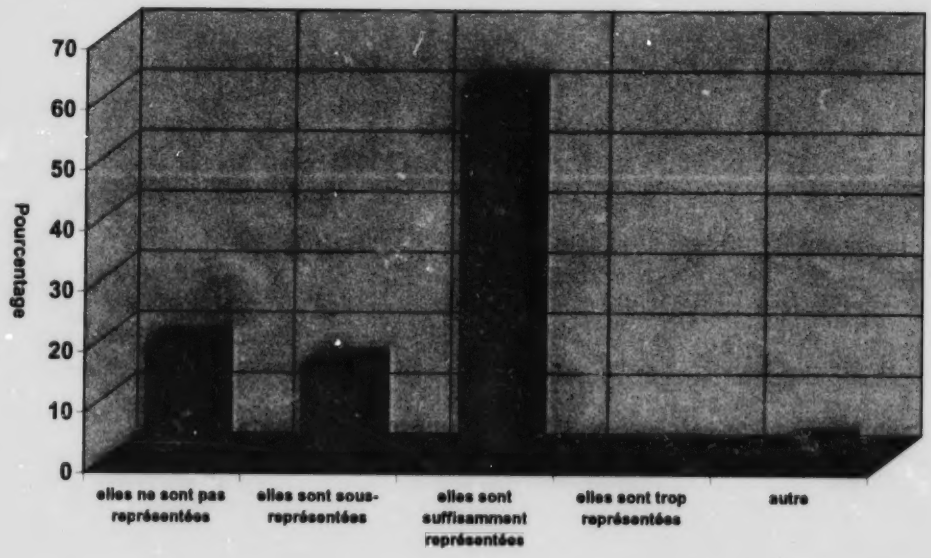
Représentation des minorités ethniques

Étiquette de valeur	Compte	%
Elles ne sont pas représentées	33	15.6 %
Elles sont sous-représentées	27	12.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	50.0 %
Elles sont trop représentées	1	0.5 %
Autre	5	2.4 %
Je ne sais pas	40	18.9 %
TOTAL	212	100 %

Étiquette de valeur	Compte	%
Elles ne sont pas représentées	33	19.2 %
Elles sont sous-représentées	27	15.7 %
Elles sont suffisamment représentées	106	61.6 %
Elles sont trop représentées	1	0.6 %
Autre	5	2.9 %
TOTAL	172	100 %

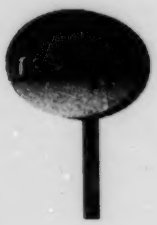
Dans ce tableau, les réponses « Je ne sais pas » sont éliminées. Remarquez les répercussions sur les pourcentages.

4. Présentation graphique



Annexe 5.3

5.3 Glossaire



A

Activité
Service ou fonction d'un programme (c.-à-d. ce que fait le programme). Un programme d'études, par exemple, peut examiner le client à l'accueil, achever l'évaluation de placement et fournir le counseling au client, etc.

Affectation aléatoire
Affectation de certains participants éventuels au groupe expérimental (étudié) ou au groupe témoin de façon à ce que seule la chance détermine entièrement leur affectation à un groupe.

Analyse
Approche systématique de la solution des problèmes. Les problèmes complexes sont simplifiés lorsqu'on les répartit en éléments plus compréhensibles. Cette mesure comprend l'identification des raisons d'être et des faits, l'énoncé des hypothèses justifiables et la formulation des conclusions.

Analyse des données
Processus d'application systématique de techniques logiques et statistiques pour décrire, résumer et comparer les données.

Anonymat
Secret total. Cette mesure comprend en recherche l'absence totale d'identification du sujet qui fait l'objet de la recherche ou des éléments qui peuvent mener à identifier le sujet de la recherche.

B

But
Situation voulue qui donne un aperçu de la raison être ultime d'un programme. Les efforts d'un programme sont orientés à cette fin. Le but de nombreux programmes de justice pénale est, par exemple, une réduction de l'activité criminelle.

C

Cas
Personne, chose ou événement en particulier dont les attributs ont fait ou feront l'objet d'une observation. Un cas est un élève, par exemple, si 250 élèves de l'école secondaire sont l'échantillon étudié.

Comparaison
Mesure du progrès réalisé à diverses périodes avant d'atteindre le but comme prévu, PAR EXEMPLE, mesure et repérage du rendement des élèves à diverses périodes pendant l'année avant l'achèvement d'un programme d'enseignement correctif ou orthopédagogique.

Conception de la recherche
Plan qui détermine quelles données il faut obtenir, de qui, comment, quand en faire la collecte et comment les analyser.

Confidentialité
Information protégée. Au cours de la recherche, il s'agit de ne pas révéler l'identité du sujet de la recherche ou de l'élément qui peut mener à l'identification d'un sujet de la recherche en particulier.

D

Déclaration uniforme de la criminalité
Information standard que maintient le ministère de la Justice sur les statistiques sur la criminalité qu'ont déclarées les services de police participants. La DUC comprend le nombre d'infractions déclarées et d'arrestations effectuées dans les principales catégories d'actes criminels.

Déplacement des activités criminelles
Relocalisation ou transformation des activités délinquantes, souvent après l'application avec succès d'un programme de prévention de la criminalité. Il y a cinq genres de déplacement des activités criminelles : 1) géographique (d'un secteur à un autre), 2) temporel (les infractions sont commises à d'autres heures), 3) tactique (changement de méthode appliquée pour commettre l'infraction), 4) fonctionnel (réorientation de l'infraction à cause des changements technologiques – c.-à-d. du téléphone à Internet), 5) ou nouvelles cibles (choix d'autres victimes, endroits ou objets).

Distribution de fréquence
Répartition du nombre de cas qui correspondent aux attributs d'une variable observée. Une distribution de fréquence d'un groupe de 100 citoyens peut révéler, par exemple, que 60 d'entre eux sont satisfaits du service de police et que 40 ne le sont pas.

Donnée qualitative
Information difficile à mesurer, calculer ou exprimer en chiffres, par exemple, un résident qui exprime dans ses mots propres à quel point il est en sécurité dans son appartement fournit une donnée qualitative.

Donnée quantitative
Information qui peut être exprimée en chiffres, calculée ou comparée à l'aide d'une échelle, par exemple, le nombre de présentations sur la drogue qu'un agent de liaison scolaire fait en un mois.

Données comparatives
Mesure du progrès pour atteindre un but, elle est appliquée au début et à diverses étapes avant l'achèvement du programme ou l'atteinte du but final. Mesure semestrielle du rendement pendant l'année, par exemple, appliquée avant l'achèvement d'un programme d'enseignement correctif ou orthopédagogique.

Données de base
La collecte de données initiales sur un programme ou sur les volets d'un programme se fait avant la prestation des services ou le déroulement des activités de participation. On obtient souvent les données de base au cours d'observations et d'entrevues à l'accueil et elles servent ultérieurement à la comparaison des mesures qui déterminent les changements nécessaires à un programme.

E

Écart
Si une mesure, un échantillon ou une méthode analytique sous-estime ou surestime systématiquement la valeur réelle d'un attribut, nous avons un écart. Les mots, les phrases, les attitudes et les particularités du comportement peuvent, par exemple, modifier injustement la réponse à une question. Divers autres éléments peuvent expliquer l'écart des données d'un questionnaire, y compris le choix des mots, la structure des phrases et la séquence des questions.

Échantillon
Nombre de personnes choisies dans la population. Les éléments sont sélectionnés intentionnellement pour qu'ils soient représentatifs de la population étudiée.

Échantillon biaisé
Échantillon non représentatif de la population pour laquelle des généralisations sont faites. Un groupe d'élèves membres d'une bande, PAR EXEMPLE, n'est pas représentatif de tous les élèves de l'école intermédiaire et ce groupe est donc un échantillon biaisé si l'intention est de généraliser à tous les élèves de l'école intermédiaire.

Échantillon représentatif
Échantillon qui a approximativement la même répartition de caractéristiques que la population d'où il est tiré.

Échantillonnage aléatoire stratifié
Procédure d'échantillonnage appliquée pour répartir d'abord la population en strates ou sous-groupes, selon des critères choisis, et l'échantillon est ensuite sélectionné, proportionnellement ou non, à partir de chaque sous-groupe.

Échelle de Likert
Mesure composite qui utilise des catégories de réponses normalisées dans les questionnaires de sondage. Un éventail de questions qui comprend des catégories de réponses telles, notamment, vraiment d'accord, d'accord, pas d'accord et vraiment pas d'accord, est habituellement utilisé pour établir une mesure composite.

Effet Hawthorne
Sujet de la recherche qui a tendance à agir anormalement parce qu'il est conscient qu'il fait l'objet d'une étude, par opposition à toute étude qui a déjà eu lieu. Si un directeur d'école observe une classe d'élèves qui réagit poliment et avec enthousiasme à un nouvel enseignant, par exemple, la présence du directeur dans la classe peut expliquer ce comportement, au lieu de la qualité de l'enseignant.

Efficacité
Capacité d'atteindre les buts ou objectifs énoncés du programme, selon les résultats et les répercussions.

Efficience
Il s'agit de déterminer à quel point les résultats sont atteints en terme de productivité (l'importance de l'effort ou de l'activité générée) et d'intrants (ressources affectées), par exemple, le nombre de réunions Parent-Secours organisées, la fréquence et le nombre de présences.

Entrevue ouverte
Entrevue au cours de laquelle, après une question initiale ou incitative, des questions ultérieures sont déterminées par sujet que mentionne la personne interviewée. Les préoccupations discutées, la séquence et l'information particulière obtenue ne sont pas déterminées d'avance, la discussion n'est pas restreinte et elle peut prendre des orientations imprévues.

Essai pilote
Mise à l'essai ou étude préliminaire des activités d'évaluation ou du programme pour faire l'essai des procédures et apporter les changements ou modifications nécessaires. Un organisme peut, PAR EXEMPLE, faire l'essai pilote de nouveaux instruments de collecte des données élaborés pour l'évaluation.

Essai préliminaire
Mesure ou essai appliquée avant le début des activités ou des services. Ses résultats sont comparés à ceux d'un essai ultérieur pour afficher des preuves de répercussions des activités ou services évalués. Un essai préliminaire peut servir à obtenir des données de base.

Essai ultérieur
Mesure appliquée à la fin des services ou activités. Ses résultats sont comparés à ceux d'un essai préliminaire pour afficher des preuves de répercussions ou de changements obtenus à la suite des activités ou des services évalués.

Étude de faisabilité
Étude permettant de déterminer si une intervention ou un plan proposé est applicable en pratique.

Évaluation
L'évaluation a plusieurs caractéristiques distinctes liées au ciblage, à la méthodologie et à la fonction. L'évaluation : 1) permet de déterminer l'efficacité d'un programme en cours pour savoir s'il atteint ses objectifs, 2) compte sur les normes de conception d'un projet pour distinguer les répercussions d'un programme et celles d'autres forces, et 3) cible l'amélioration du programme par l'intermédiaire de modifications apportées à ses opérations.

Évaluation des répercussions
Évaluation qui cible les grands résultats à long terme ou répercussions des activités d'un programme. Une évaluation des répercussions peut révéler, par exemple, qu'une diminution de la violence à l'école est le résultat direct d'un programme de liaison scolaire conçu pour fournir un service de police communautaire.

Évaluation des résultats
Évaluation qu'utilise les gestionnaires pour déterminer les résultats d'un programme. Elle cherche à répondre à la question : « Quelle différence a fait le programme? » Elle fournit aux gestionnaires un énoncé sur les répercussions concrètes d'un programme après une période de fonctionnement déterminée. Ce genre d'évaluation donne aux gestionnaires les renseignements suivants : 1) l'importance des problèmes et des besoins qui ont suscité le programme s'ils persistent après son application, 2) les moyens de diminuer les répercussions négatives et d'accentuer les répercussions positives, (3) les rajustements de la conception du programme qui peuvent être indiqués à l'avenir.

Évaluation du processus
L'évaluation du processus (ou examen opérationnel) cible la méthode d'application du programme et son fonctionnement. Elle identifie les procédures appliquées et les décisions prises aux fins de l'élaboration du programme. Elle décrit comment le programme fonctionne, ses services et ses fonctions. Une évaluation du processus, comme une évaluation de surveillance, examine si le programme est appliqué et s'il fournit les services voulus. Elle documente aussi le déroulement et le fonctionnement du programme, et elle permet donc un examen des raisons du succès ou de l'échec du rendement. Elle fournit de l'information pour déterminer si le programme sera appliqué de nouveau.

Évaluation du rendement
Évaluation comparative entre le rendement réel et celui prévu du point de vue de la production et de l'utilisation des ressources. La direction s'en sert pour réorienter les efforts et les ressources du programme, et concevoir une nouvelle structure du programme.

Évaluation formative
L'une des évaluations du processus des services ou programmes nouveaux qui ciblent la collecte des données sur le fonctionnement du programme, afin que les changements ou modifications nécessaires soient apportés au programme assez tôt. L'évaluation formative sert à fournir au personnel une rétroaction sur les composantes du programme qui fonctionnent et celles qu'il faut modifier.

Évaluation sommative
Type d'évaluation des résultats d'un programme, cette évaluation cible l'efficacité du programme dans l'ensemble.

F

Fiabilité
La fiabilité indique à quel point un instrument de mesure donne des résultats constants, stables et uniformes après des observations ou des mesures réitérées dans les mêmes conditions, chaque fois. La fiabilité d'une balance, par exemple, est nulle si un enfant se pèse trois fois en trois minutes et obtient trois poids différents.

Formulaire de confidentialité
Formule écrite qui garantit au participant de l'évaluation que l'information fournie ne sera pas ouvertement divulguée ni liée à lui nommément. Au cours d'une évaluation, on peut communiquer ou obtenir de l'information protégée ou à caractère délicat sur le résident ou un autre particulier et une formule de confidentialité garantit le maintien de la vie privée du participant.

G

Groupe de consultation
Groupe de sept à dix personnes réunies pour obtenir des impressions, des opinions ou des idées. Un groupe de consultation est une méthode de *collecte de l'information* aux fins du processus d'évaluation. Il ne faut pas confondre avec un groupe de discussion dont la fonction est davantage axée sur les résultats et la solution de problèmes.

Groupe étudié
Personnes visées par l'intervention qui font l'objet d'une étude.

Groupe expérimental
Groupe de particuliers qui participent aux activités ou reçoivent les services du programme évalué ou à l'étude. Le groupe expérimental (aussi appelé groupe étudié) est habituellement comparé à un groupe témoin ou de référence. Les élèves inscrits au programme DARE, par exemple, sont comparés aux élèves qui ne le sont pas, afin de déterminer les connaissances sur les drogues, ainsi que les modifications du comportement et des attitudes.

Groupe témoin
Groupe de particuliers dont les caractéristiques sont semblables à celles des participants au programme, mais ils n'obtiennent pas les services, les produits ou les avantages des activités du programme évalué. Les participants sont affectés au hasard au groupe expérimental (ceux qui reçoivent les services du programme) ou au groupe témoin. Des élèves qui participent au programme DARE, par exemple, sont affectés au groupe expérimental et ceux qui ne le sont pas sont affectés au groupe témoin.

I

Incivilité
Formes mineures de manque de respect et d'irrévérence dont les occurrences fréquentes sont désagréables pour la vie en société.

Indicateur de rendement
Concept qui indique une voie d'enquête plus approfondie. Ce n'est pas une mesure directe.

Instrument de collecte des données
Formule ou ensemble de formules utilisée(s) pour obtenir de l'information aux fins d'une évaluation. Les formules peuvent comprendre des instruments d'entrevue, des formules d'accueil, des registres de cas et des dossiers de présences. Elles peuvent être élaborées pour une évaluation en particulier ou des instruments qui existent peuvent être modifiés.

Intrant
Unité organisationnelle, personne, dollar et autre ressource affectée au programme ou à l'activité en particulier.

M

Mesure dissimulée
Toute méthode de collecte des données qui ne permet pas aux sujets de savoir qu'ils font l'objet d'une étude, par exemple, points de repère physiques, observation, analyse de données disponibles et archives.

Mesure du rendement
Moyens de mesurer objectivement à quel point un programme a atteint les buts et objectifs énoncés, et de déterminer si les activités se sont déroulées comme prévu. Le nombre de clients servis, par exemple, le changement des attitudes et l'engagement du service de police en prévention de la criminalité peuvent être des mesures du rendement.

Modèle logique de programme
Organigramme ou modèle qui identifie les objectifs et les buts d'un programme, ainsi que leurs liens avec les activités prévues du programme, afin d'obtenir ces résultats.

Moyenne
Moyenne mathématique.

O

Objectif
Répercussions ou résultats particuliers des activités d'un programme qu'il faut obtenir pour atteindre les buts ultimes du programme. Un programme d'études, par exemple, vise à modifier les attitudes des délinquants (objectif), afin de réduire le récidivisme en bout de ligne (but).

P

Population
Nombre total de particuliers ou d'objets analysés ou évalués.

Population cible
Groupe de citoyens, clients ou personnes qui sont identifiés et que sert le programme. Un programme de camp de type militaire, par exemple, peut identifier comme population cible les délinquants violents de 18 à 20 ans qui commettent leur première infraction.

Projet pilote
Mise à l'essai préliminaire d'un programme, d'un instrument d'évaluation ou d'une méthode d'échantillonnage, afin de régler les problèmes avant de l'appliquer ou de l'utiliser à plus grande échelle.

Q

Question démographique
Question utilisée lors de la compilation de statistiques sociales et contextuelles essentielles, par exemple, âge, état civil ou taille du ménage.

Question fermée
Question qui a plus d'une réponse possible et qui demande de choisir une réponse ou plus, par exemple, la question suivante est fermée :
Sexe : (1) homme (2) femme.
La question suivante n'est pas fermée :
Quelle est votre affiliation politique?

Question ouverte
Question qui ne comprend pas un ensemble de réponses éventuelles à choisir et qui permet au répondant d'élaborer sa réponse. Dans un questionnaire, le répondant peut s'exprimer en long et en large, répondre brièvement ou remplir un espace blanc. Au cours d'une entrevue, le répondant donne à l'intervieweur une réponse narrative non structurée. L'intervieweur enregistre la réponse ou inscrit les principaux points. Au cours d'une entrevue structurée, une question peut sembler ouverte à l'interviewé, mais elle peut être « fermée » pour l'intervieweur qui a un ensemble de réponses possibles à cocher.

Questionnaire
Formulaire imprimé qui présente un ensemble de questions afin d'obtenir de l'information.

R

Répercussion
Effet ultime du programme sur le problème ou la condition que le programme ou l'activité devait changer, par exemple, une réduction de 10 % des activités liées à la drogue dans un quartier parce que les citoyens se sont engagés activement dans un programme de surveillance de quartier.

Résultat d'étape
Résultats des opérations ou des activités du programme. Les résultats d'étape prévus d'un programme DARE, par exemple, peuvent comprendre une sensibilisation accrue aux drogues et à l'alcool, et une modification des attitudes à ce sujet. Les répercussions seraient la réduction des cas impliqués dans des affaires de drogue et d'alcool.

S

Sondage
Technique de collecte de données conçue pour obtenir de l'information standard auprès d'un nombre important de personnes. Un sondage peut comprendre une enquête d'opinions, un questionnaire envoyé par la poste et des entrevues au téléphone ou en personne.

Sondage sur les attitudes
Technique de collecte des données conçue pour obtenir de l'information standard d'un grand nombre de clients au sujet de leurs attitudes ou impressions. Cette méthode fait habituellement appel à des questionnaires ou à des entrevues. Un questionnaire peut être envoyé par la poste, par exemple, aux résidents d'une collectivité, afin d'évaluer leur impression de la « sécurité » dans leur quartier.

T

Taux de réponse
Pourcentage de personnes d'un échantillon qui répondent à un questionnaire de sondage.

Tendance
Changement dans une série de données au cours d'un certain nombre d'années qui sont toujours évidents après rajustement des données pour éliminer les fluctuations saisonnières et cycliques.

Test-retest
Administration du même instrument de test deux fois dans la même population pour confirmer l'uniformité de la mesure.

Triangulation
Ensemble de méthodologies de l'étude du même phénomène ou concept. Méthode visant à déterminer la précision de l'information en comparant trois genres de points de vue autonomes ou plus sur les sources de données (p. ex., entrevues, observation et documentation, périodes différentes) qui affichent les mêmes constatations.

U

Unité d'analyse
Ensemble d'unités élémentaires qui constituent la population et les unités sélectionnées pour la mesure. Ensemble des unités élémentaires à partir desquelles les mesures sont généralisées.

V

Valeur modale
Valeur de la variable la plus fréquente, par exemple, dans un échantillon de 100 personnes, le résultat le plus fréquent est 30 pour les hommes et 70 pour les femmes.

Validité
La validité indique à quel point un essai ou un instrument mesure avec précision ce qu'il est sensé mesurer. Un test de lecture, par exemple, est une mesure valable des aptitudes à la lecture, mais n'est pas une mesure valable de la compétence linguistique dans l'ensemble.

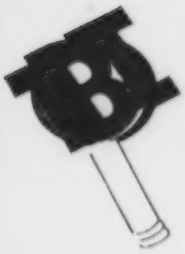
Variable témoin
Variable maintenue constante, ou dont les répercussions sont retirées, afin d'analyser sans interférence les liens entre d'autres variables ou dans des sous-groupes de variables témoins. Si le lien entre l'âge et la fréquence des activités de délinquance, par exemple, fait l'objet de la première enquête pour les élèves masculins, et si les élèves féminins font ensuite l'objet d'une enquête distincte, le sexe est donc la variable témoin.

Référence choisie

Internet :
www.bja.evaluationwebsite.org
(Bureau d'aide à la justice,
Washington, DC)

Annexe 5.4

5.4 Références utiles pour l'évaluation



- Bénévoles de Victoria (1981). Evaluation for Community Services Organizations. Victoria (C.-B.) : Bureau des bénévoles de Victoria.
- Centre de recherche des femmes (1990). Keeping on Track: An evaluation guide for community groups. Vancouver (C.-B.) : auteur.
- Centre national de la sécurité scolaire et Bureau de la justice pour les jeunes et de la prévention de la délinquance (1990). School Safety Check Book. Washington (DC) : ministère de la Justice des É.-U.
- Centre national de prévention du crime (1997). Étape par étape : évaluation des efforts de prévention du crime au sein de votre collectivité. Ottawa (Ontario) : auteur.
- Comité canadien sur la violence faite aux femmes (1993). Un nouvel horizon : éliminer la violence – atteindre l'égalité, Rapport final. Ottawa (Ontario), ministre de l'Approvisionnement et des Services.
- Commission de services policiers de la Colombie-Britannique (1995). Community policing: Is it working and how do we know? Victoria (C.-B.) : ministère du Procureur général.
- Conseil national de prévention du crime (1986). What me evaluate? A basic evaluation guide for citizen crime prevention programs. Washington (DC) : auteur.
- Conseil national de prévention du crime (1999). Crime Prevention Month Action Kit. Washington (DC) : auteur.
- Couper, David (1989). How to rate your local police. Washington (DC) : FRCP.
- Eck, J. & Spelman, W. (1987). Problem-Solving : Problem-Oriented Policing in NewPort News, Washington, (DC) : National Institute of Justice (NIJ).
- Farrell, Graham et Ken Pease (1993). Once bitten, twice bitten: Repeat victimization and its implications for crime prevention. Document n° 46 de la Section de prévention de la criminalité, Londres (Angleterre) : Bureau des affaires intérieures (Home Office).

- Ferris, L. et coll. (1997). Documenting wife abuse. A guide for physicians. *Journal de l'Association médicale canadienne, vol. 156, n° 1015.*
- Goldstein, H. (1990). Problem-Oriented Policing. New York : McGraw-Hill Inc.
- Herman, J. et coll. (1987). Evaluator's handbook. Newbury Park (CA) : éditions Sage Publications, Inc.
- Hoover, L. (1996). Quantifying quality in policing. Washington (DC) : FRCP.
- Hoover, L. (1998). Police program evaluation. Washington (DC) : FRCP.
- Hunter, A. (1978). Symbols of Incivility. Tiré de Ralph Taylor (1995) : The incivilities thesis: Theory, measurement, and policy. Measuring what matters. Délibérations des réunions de l'Institut de recherche sur les services de police, Washington (DC) : INJ.
- Kelling, G. (1992). Measuring what matters: A new way of thinking and crime and public order. City Journal, 2 (printemps) : 21-34.
- Kelling, George (1999). Broken windows and police discretion. Rapport de recherche de l'Institut national de justice, Washington (DC) : INJ.
- Loree, D. (1999). Sondage auprès de la clientèle de la GRC. Évaluation non publiée des services de la GRC au public du Nouveau-Brunswick.
- Mastrofski, S. (1999). Les services de police pour les citoyens. Ideas in American Policing. Washington (DC) : Fondation des services de police.
- Miller, S. (1996). Safe by design: Planning for peaceful school communities. Seattle (Washington) : Comité pour les enfants.
- Ministère de la Justice du Canada, Statistique Canada, Enquête sur la violence envers les femmes.
- Morgan, D. et R. Kruegar (1998). The Focus Group Kit. Thousand Oaks (CA) : éditions Sage Publications.
- Morris, S. (1987). How to Communicate Evaluation Findings. Thousand Oaks (CA) : éditions Sage Publications.
- Porteous, N. et coll. (1997). Program evaluation tool kit: a blueprint for public health management. Programme de développement, d'éducation et de recherche en santé publique : Service de la santé d'Ottawa-Carleton.

- Stephens, Ronald (1994) Planning for safer and better schools: School violence prevention and intervention strategies. School Psychology Review, 23(2), p. 204 à 216.
- Tilley, Nick (1995). Thinking about crime prevention performance indicators. Documents sur la détection et la prévention de la criminailté, document n° 57, Londres (Angleterre) : Groupe de recherche sur les services de police du Bureau des affaires intérieures.
- Tilley, Nick et coll. (1999). Burglary prevention: Early lessons from the Crime Reduction Programme. Documents de recherche sur la réduction de la criminalité, document 1, Londres (Angleterre) : Section des services de police et de la réduction de la criminalité du Bureau des affaires intérieures.
- Weisel, D. (1999). Conducting Community Surveys: A practical guide for law enforcement agencies. Washington (DC) : ministère de la Justice des É.-U. – BAJ et Bureau des services de police axés sur la collectivité (SPAC).

Sites web :

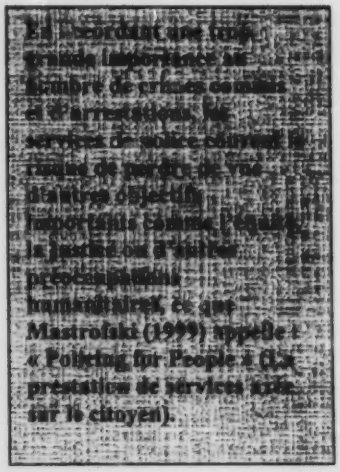
- Bibliothèque nationale du Canada, http://www.nlc-bnc.ca/
- Bureau of Justice Assistance, Evaluation website, US. http://www.bja.evaluationwebsite.org/
- Bureau of Justice Assistance, Evaluation/Technical Assistance and Training Publications, US. http://www.ojp.usdoj.gov/BJA/html/evalpubs.htm
- Centre national de prévention du crime, Canada http://www.crime-prevention.org/
- Community Oriented policing Services, US Department of Justice. http://www.usdoj.gov/cops/
- Community policing Consortium. US. http://www.communitypolicing.org/
- Community Policing Links, US. http://www.communitypolicing.org/links.html

- Home Office – Crime Reduction, UK.
  http://www.homeoffice.gov.uk/crimprev/cpindex.htm
- Home Office, UK.
  http://www.homeoffice.gov.uk/index.htm
- Ministère de la Justice, Canada.
  http://canada.justice.gc.ca/
- Ministère du Solliciteur général du Canada,
  http://www.sgc.gc.ca/
- National Crime Prevention Council, Washington, DC.
  http://www.ncpc.org/
- National Criminal Justice Reference Service, US.
  http://www.ncjrs.org/
- Office of Juvenile Justice and Delinquency Prevention, US.
  http://ojjdp.ncjrs.org/
- Police executive Research Forum, US.
  http://www.PoliceForum.org/
- Statistique Canada,
  http://www.statcan.ca/start.html

Annexe 5.5

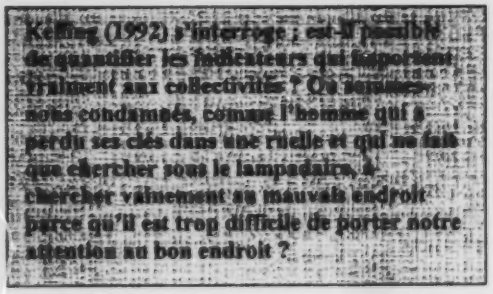
5.5 *Indicateurs de rendement pour orienter l'évaluation de la prévention de la criminalité*

Les services de police ont un rôle primordial à jouer pour l'atteinte d'une société sécuritaire et juste. Leurs objectifs sont d'une importance capitale pour tous, surtout qu'ils subissent des pressions pour travailler plus efficacement. C'est pourquoi il est important de savoir ce que les policier font, en collaboration avec d'autres organismes, pour effectuer la *prestation de services* en vue d'atteindre leurs objectifs et d'évaluer à quel point ils réussissent.



Les services de police communautaire sont des *services de police à part entière.* Ils ont de nombreux objectifs ambitieux : réduire la criminalité et le désordre, réduire la peur des menaces à la sécurité publique, réduire le désintéressement du public envers les institutions sociales, comme les services de police. Les visionnaires y voient une meilleure façon pour les services de police d'effectuer la prestation de services aux citoyens.

La prestation de services de police communautaire est cependant alourdie par les outils présentement utilisés par la police pour mesurer la criminalité et le rendement des policiers. Il existe un écart entre la façon dont les services de police mesurent la productivité et le type de services dont ont réellement besoin les collectivités. Le sentiment d'insécurité, le désordre, les preuves de tensions croissantes au sein des collectivités et, plus important encore, les informations concernant la source de ces problèmes et la réponse de la police ne sont pas pris en compte officiellement.



De nos jours, la plupart des citoyens s'attendent et demandent que la réponse des services de police à un appel soit rapide. Le temps de réponse est donc devenu un des facteurs habituellement mesurés pour évaluer le rendement des policiers. Cependant, au cours des quinze dernières années, les services de police ont graduellement restructuré leurs priorités pour y ajouter des stratégies plus proactives et préventives de contrôle de la criminalité. De plus, la plupart des indicateurs de rendement et des évaluations utilisés par les services de police sont axés sur le contrôle de la criminalité et sont habituellement composés de vérifications de la conformité, de comparaisons statistiques et de comparaisons descriptives des activités, ce qui ne représente pas complètement le travail des agents.

Nous devons élaborer de nouvelles mesures du rendement, des mesures qui seront plus près de ce que les collectivité veulent vraiment. C'est pourquoi la discussion qui suit ne vise pas à déterminer si les indicateurs de rendement sont utiles en général. Elle vise plutôt à prendre les indicateurs de rendement (IR) et à vérifier leur incidence sur l'efficacité de la prévention du crime.

Au moment de choisir des IR pour évaluer des programmes de prévention du crime, il est important de bien comprendre ce qu'ils peuvent et ce qu'ils ne peuvent accomplir. *Les indicateurs de rendement ne peuvent mesurer directement la qualité du rendement, mais vérifient plutôt l'atteinte des objectifs du programme.*

Lors de l'élaboration d'*indicateurs de rendement en matière de prévention du crime*, il sera également important d'avoir recours à des mesures discrètes (p. ex. l'observation d'une augmentation du nombre de personnes qui utilisent les espaces publics à la suite de l'élimination des graffitis et des déchets) plutôt qu'aux mesures habituelles, comme les sondages. Ce type de mesure a également l'avantage de refléter le comportement plutôt que l'attitude, elle est donc mieux adaptée pour mesurer le niveau d'insécurité dans un quartier ou une collectivité.

L'examen de la documentation et les sommaires des entrevues avec des services de police, des experts, des collectivités et des groupes du milieu des affaires révèlent de toute évidence que nous vivons dans un monde où les indicateurs traditionnels (p. ex., taux de criminalité, demandes de service, sentiment d'insécurité) et non traditionnels (p. ex., activité accrue des citoyens dans des domaines auparavant évités, moins de graffitis) peuvent servir à évaluer les réalisations. Le problème est alors de déterminer si les divers indicateurs sont vraiment représentatifs de ce qui est mesuré et si la collecte relativement simple et rentable des données est possible.

Nous avions un défi à relever : dans le foisonnement d'observations, d'idées, de pratiques, de croyances et de constatations de la recherche, tirer les indicateurs de rendement qui ont la valeur la plus pragmatique aux fins de l'évaluation des programmes de prévention de la criminalité. Lorsqu'on élabore une trousse d'outils, il faut aussi tenir compte d'un certain nombre de questions élémentaires si elle doit avoir une certaine valeur pour ceux qui l'utilisent, notamment :

1. Il faut convenir qu'une évaluation significative n'est pas une réflexion après coup, un exercice qui peut être entrepris bien après le lancement du programme ou en plein fonctionnement.
2. Le choix des indicateurs de rendement doit refléter les diverses activités qui se déroulent dans le programme.
3. Des variables différentes de celles qui sont mesurées doivent avoir des répercussions sur chaque IR, le plus possible, afin de garantir la validité des constatations. Les taux de criminalité, par exemple, ne sont jamais des mesures précises des réalisations d'un programme de prévention de la criminalité parce qu'il faut considérer de nombreuses variables lorsqu'on explique la hausse ou la baisse des taux de criminalité.
4. Il faut que les méthodes de collecte des données soient de toute évidence faciles à appliquer, rapides et rentables. Étant donné que des groupes de bénévoles de la collectivité et des agents de police de première ligne utiliseront la trousse

d'outils, en majeure partie, la simplicité est essentielle pour maximiser leur intérêt et leur participation.

5. Tout programme considéré pour évaluation doit avoir des buts et objectifs précis qui permettront de mesurer les résultats et les répercussions. Si vous ne définissez pas clairement ce que votre programme doit faire, les méthodes appliquées à cette fin et les résultats que vous espérez en bout de ligne, tout processus d'évaluation, simple ou compliqué, aura peu de chance d'accomplir ce qu'il est sensé faire.

Que mettent en évidence les constatations?

Chaque IR déterminé est coté par rapport aux éléments énumérés ci-dessus. Nous avons aussi vérifié s'il convient aux divers programmes de prévention de la criminalité les plus fréquents dans les collectivités canadiennes.

Le résultat en bout de ligne est une brève liste d'IR qui, à notre avis et selon l'opinion de l'organisme chargé du projet (Service de police d'Ottawa) :

- reflètent la structure ou les activités d'un programme moyen de prévention de la criminalité dans la collectivité,
- peuvent être mesurés à l'aide d'activités facilement identifiables,
- sont déterminés après des efforts limités à des coûts raisonnables,
- ne demandent pas une analyse approfondie pour tirer des conclusions qui correspondent aux résultats ou aux répercussions du programme,
- semblent raisonnablement fiables lorsqu'il s'agit de les appliquer à divers programmes dans diverses collectivités à l'aide de diverses formes de prestation de programme.

Les programmes de prévention de la criminalité se déroulent réellement à deux paliers. Il y a d'abord l'infrastructure du programme qui tient compte, notamment, du personnel bénévole et rémunéré, de l'affectation d'agents de police, de groupes consultatifs ou de conseils d'administration, du matériel, de l'espace de travail et de séminaires de formation. Il y a **aussi** la structure opérationnelle, c.-à-d. les diverses activités et événements qui composent la raison d'être du programme. Nous avons pu en ce sens tirer des constatations de nos diverses recherches des indicateurs de rendement particuliers à chaque palier. Nous sommes d'avis qu'il faut considérer ces indicateurs si vous entreprenez l'évaluation d'une initiative de prévention de la criminalité dans la collectivité ou au service de police.

Indicateurs de rendement de l'infrastructure

1. Engagement policier

L'importance des ressources du service de police local affectées au fonctionnement d'un programme de prévention de la criminalité a des répercussions énormes sur son succès. L'examen de la documentation et les diverses entrevues avec les quatre groupes d'intervenants (experts, services de police, entreprises et collectivité) confirment cet énoncé. L'affectation en permanence de membres du personnel aux activités de prévention de la criminalité indique bien que le service est déterminé à obtenir le succès de sa collaboration avec la collectivité afin de résoudre les problèmes. Cet engagement peut être mesuré de plusieurs façons, y compris : le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'affectation des agents de police, les ressources financières que le service investit dans le programme, le degré d'affectation de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.

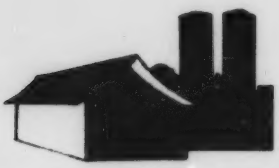
Le public juge la compétence policière premièrement en fonction de faits tangibles, facilement observables et non en fonction des statistiques criminelles

De plus, Mastrofski (1999) reconnaît six caractéristiques (p. ex., l'intérêt, la fiabilité, le service adapté aux besoins, la compétence, la politesse et l'équité) que le public associe à un « bon service » de la part des policiers. Ces éléments devraient être pris en compte au moment d'élaborer des indicateurs de rendement pour évaluer les programmes/initiatives de prévention du crime car ils montrent dans quelle mesure les policiers donnent de bons services.

Une des mesures approximative de l'intérêt est le temps que passent les policiers avec des citoyens.

2. Participation communautaire

Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.



3. Sensibilisation communautaire

Un moyen plutôt indirect de mesurer le rendement d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au

programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure.

Très bon exemple : l'une des lacunes du programme [SPAC] du poste de police communautaire de Victoriaville constatée au cours de son évaluation préliminaire a été le manque évident de sensibilisation au programme local des SPAC lorsque les citoyens habitent à plus de 10 îlots du service de police. Cette constatation a ensuite été confirmée parce que les citoyens qui habitent à 10 îlots ou plus n'ont pu décrire le genre de programmes qu'offrent les SPAC par l'intermédiaire de ses programmes de prévention de la criminalité.

Les sondages dans le quartier, le nombre imprévu de voisins qui demandent l'aide à la prévention de la criminalité et les programmes de prévention de la criminalité lancés spontanément de toute évidence peuvent servir d'indicateurs incontestables pour déterminer à quel point les résidents sont sensibilisés aux programmes de prévention de la criminalité qui sont appliqués dans leur collectivité.

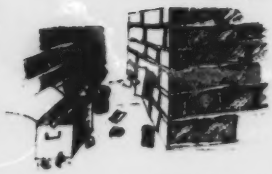
4. Collaboration/partenariats entre organismes

Le paradigme de la police communautaire veut que le service de police soit simplement l'un des intervenants à la table lorsqu'il faut traiter des questions de criminalité et mettre en œuvre des programmes de prévention de la criminalité. De nombreux programmes de prévention de la criminalité auront donc divers partenaires, autant dans la structure que dans la prestation du programme. Un processus d'évaluation doit donc examiner les partenariats et le degré de collaboration, un autre principal indicateur de succès du programme. Il est donc logique de considérer que plus les liens sont resserrés et plus la volonté de collaborer à des buts communs est évidente, plus il est possible de maximiser les buts et objectifs d'un programme.

Indicateurs du rendement opérationnel

5. Signes d'incivilité et de désordre

Il est universellement convenu ou presque, compte tenu de toutes nos constatations, qu'un indicateur puissant de succès des programmes de prévention de la criminalité axés sur des questions de désordre en particulier est la réduction évidente de ces problèmes avec le temps. Les citoyens d'un quartier envahi d'activités de gangs visibles, par exemple la vente libre de drogues, la prostitution, la présence de fumeries de crack et les désagréables graffitis, décident de collaborer avec le service de police pour « reprendre leur quartier en main ». Les signes d'activités de gangs disparaissent avec le temps et les citoyens recommencent à se déplacer ouvertement et librement dans les rues. La

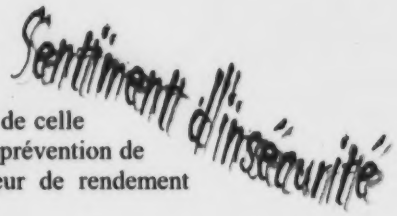


« Le désordre reflète l'incapacité des collectivités de mobiliser les ressources nécessaires pour combattre les problèmes urbains... L'incivilité physique ou sociale a des conséquences qui provoquent le déclin du quartier ».

Skogan, 1990

diminution des points négatifs et l'augmentation des points positifs peuvent servir d'indicateurs évidents du succès du programme de prévention de la criminalité.

6. Sentiment d'insécurité



L'examen de la documentation et de nombreuses entrevues révèlent que la crainte a des répercussions profondes sur les perceptions de sécurité personnelle et de celle de la collectivité. Les répercussions d'un programme de prévention de la criminalité sur cette crainte sont donc un indicateur de rendement essentiel à mesurer lors d'une évaluation.

Les sondages demandent aux citoyens d'évaluer leur insécurité avant et après un programme, approche la plus commune, mais les chercheurs qui conçoivent ces sondages ne sont pas toujours en mesure de considérer les divers contextes où la crainte se manifeste au départ. Heureusement, la tendance récente est d'appliquer des « mesures plus discrètes » comme indicateurs de succès, en particulier les mesures de surveillance du comportement des gens que nous pouvons observer directement, comparativement aux attitudes qui demandent la vérité de leur part (ce qui n'est pas toujours garanti).

7. Victimisation réitérée

La plupart des secteurs qui ont un problème de criminalité dans une collectivité ont un point en commun : la majorité des actes criminels sont habituellement commis contre le même pourcentage minime de victimes. Une diminution des taux de victimisation réitérée est donc une meilleure mesure du succès des programmes de prévention de la criminalité dans ces secteurs que tout autre ensemble standard d'indicateurs. Si un programme de prévention de la criminalité est conçu pour une collectivité qui affiche un taux de criminalité élevé (par exemple, une hausse dramatique des cambriolages), il faut évaluer ce programme pour obtenir des données sur les cas de victimisation réitérée, un indicateur principal des répercussions du programme dans l'ensemble.

8. Rétroaction de la collectivité

Les services de police et ceux qui ont répondu à notre étude dans la collectivité considèrent en bout de ligne que la rétroaction directe de la collectivité sur les initiatives de prévention de la criminalité est l'un des principaux indicateurs de la valeur du programme. Vous pouvez obtenir cette information à l'aide de diverses méthodes directes (p. ex., sondages, scrutins, réunions publiques) ou indirectement, par l'intermédiaire de la publicité dans les médias qui est habituellement représentative de l'opinion du public en général.

Conclusion

Les huit *indicateurs de rendement* susmentionnés représentent certaines des réflexions les plus récentes sur les éléments qui mesurent au mieux le succès des programmes de prévention de la criminalité. Nous avons décidé de les cibler parce qu'ils sont pratiques et qu'ils peuvent être mesurés à l'aide de divers indicateurs. Ce dernier point est particulièrement important parce que la conception finale de la trousse d'outils devrait permettre au personnel du service de police de première ligne et aux bénévoles de la collectivité de l'appliquer immédiatement. Ils doivent donc être en mesure de déterminer les sources de données qui peuvent leur fournir rapidement de l'information, renseignements qu'il faut analyser facilement. Le rapport détaillé englobe ces points et il est formulé, en conclusion, de façon pragmatique.

Les IR doivent être conçus pour nous informer de ce qui est fait pour améliorer le quartier, en plus de nous indiquer ce qui a déjà été fait (ou ce qui devrait être fait) pour améliorer la prestation de services. Les entreprises, les gouvernements et les universitaires sont depuis longtemps d'avis qu'un programme n'est efficace que si ses objectifs de départs ont été atteints. Si ses objectifs ne sont pas atteints, le programme risque d'être remis en question par ceux qui prêtent les service et par ceux qui les reçoivent.

Le processus d'évaluation n'est pas nécessairement ardu et coûteux. Cependant, il requiert :

- un engagement à fournir les ressources requises à son exécution;
- le maintien de l'intégrité scientifique;
- la présentation des résultats dans un autre but que les relations publiques;
- un désir d'apporter des améliorations lorsque les résultats montrent qu'elles sont nécessaires.

Le produit final doit être un processus fiable qui permet de mesurer la capacité du programme d'atteindre efficacement les objectifs sur lesquels il est fondé. Les programmes qui comprennent des processus d'examen et d'évaluation sont beaucoup plus en mesure de montrer leur valeur aux décideurs et à la collectivité et ce, de plusieurs manières :

- en fournissant un mécanisme de fiabilité;
- en jetant les bases de la prise de décisions éclairées;
- en montrant les secteurs qui peuvent être améliorés;
- en favorisant le changement;
- en atteignant les résultats;
- en envoyant un message clair aux employés leur indiquant ce qui est important pour l'organisation et pour la collectivité.

Annexe 5.6

5.6 Liste des collaborateurs

Experts :

- M. Paul Ekblom
Section des services de police et de réduction de la criminalité
Bureau des affaires intérieures (Home Office)
Londres (Angleterre)

- M. Dennis P. Rosenbaum
Département de la justice pénale
Université de l'Illinois
Chicago (Illinois)

- M. Wesley Skogan
Institut de recherche en politique
Université Northwestern
Evanston (Illinois)

- M^{me} Judy Chong
Obligation universitaire de rendre compte
Conseil scolaire de district de Toronto
Toronto (Ontario)

- M. Barry Leighton
Services de police fédérale, Groupe de gestion des questions stratégiques
Off. resp., GRC
Ottawa (Ontario)

- M. Don Clairmont
Département de sociologie
Université Dalhousie
Halifax (N.-É)

- M. Jim McDavid
École d'administration publique
Université de Victoria
Victoria (C.-B.)

- Lode Van Outrive
École de criminologie
Katholieke Universiteit Leuven
Leuven (Belgique)

- Dominic Monjardet
Centre national pour la recherche scientifique Université de Paris X
Paris (France)

- Frédérique Ocqueteau
Institut des hautes études de la sécurité intérieure
Paris (France)

- Daniel Sansfaçon
Centre international pour la prévention de la criminalité (CIPC)
Montréal (Québec)

- Maurice Chalom
Division de la planification
Service de police de la communauté urbaine de Montréal
Montréal (Québec)

- M. Martin Walop
Directeur, Sécurité urbaine
Conseil municipal de Haarlem
Haarlem (Pays-Bas)

- M. Sohail Husain
Préoccupation criminalité (Crime Concern)
Swindon (Wiltshire)
Angleterre

Services de police :

- Inspecteur Alistair Buckley
Service de police de Merseyside
Merseyside (Lancashire)
Angleterre

- AP Michael Wright
Service de police de Maidstone
Maidstone (Kent)
Angleterre

- Surintendant adjoint Veronica Chan
Service de police de Singapour
Singapour (Malaisie)

- Major Guy Howie et capitaine Robertson
Service de police d'Ocala
Ocala (FL)

- Sergent Jeff Cohn
Service de sécurité publique
Lakewood (CO)

- Lieutenant Dave Keneller
Service de police de San José
San José (CA)

- M. Brian Ford (chef à la retraite)
Service de police d'Ottawa-Carleton
Ottawa (Ontario)

- M. Bob Lunney
Forum de recherche des cadres policiers (FRCP)
Washington (DC)

- M. Don Loree
Off. resp. de la recherche et de l'évaluation
GRC, AC
Ottawa (Ontario)

- Carol Wynot
Principal planificateur général
Service de police de Toronto
Toronto (Ontario)

- Barry Horrobin
Directeur, Planification et ressources physiques
Service de police de Windsor
Windsor (Ontario)

- Chef adjoint Peter Copple
Service de police de Calgary
Calgary (AB)

- Inspecteur Stu Ruff
Service de police de Victoria
Victoria (C.-B.)

- Sergent détective Alex Williamson
Agent chargé du Service de police communautaire
PPO
Orillia (Ontario)

- Chef adjoint Buizer
Service de police de Brandon
Brandon (MB)

- Chef adjoint Gary West
Service de police de Delta
Delta (C.-B.)

- Inspecteur Ward Clapham
Détachement de la GRC à Nanaimo
Nanaimo (C.-B.)

- Barbara Ann Simmons
Détachement de la GRC de Coleharbour
Coleharbour (N.-É.)

- Lieutenant Paolo del Mistro
Conseiller au commandant
Service de police de la Communauté urbaine de Montréal
Montréal (Québec)

- Capitaine Claude Levac
Sûreté du Québec
Montréal (Québec)

- Inspecteur chef Bernard Arsenault
Cabinet du Directeur général de la Sûreté du Québec
Montréal (Québec)

- Lieutenant-colonel David Yansenne
Directeur des opérations
Gendarmerie nationale
Bruxelles (Belgique)

- Capitaine Frantz Denat
Police nationale de France
Affecté au Centre international pour la prévention de la criminalité
Montréal (Québec)

- AP Karen Austin
Service de police de Merseyside
Lancashire (Angleterre)

➢ Sergent Peter Van Vree
Service de police de Queensland
Queensland (Australie)

➢ Chef Edgar MacLeod
Service de police régional du Cap-Breton
Sydney (N.-É.)

➢ Surintendant chef Brian McCargo
Force constabulaire royale de l'Ulster
Irlande du Nord

➢ Chef David Scott
Service de police de Saskatoon
Saskatoon (SK)

➢ AP Dennis Wright
Service de police de Truro
Truro (N.-É.)

➢ Agents du Service de police communautaire et de prévention de la criminalité du Service de police de Toronto à la réunion de Préoccupation criminalité à Toronto
15 agents présents :
- Agent Rick McKnight
- Agent Alison Slater
- Agent John Courtney
- Agent Al Benson
- Agent Barry Clarke
- Agent Phil Harris
- Agent Joanna Tériault
- Agent Ron Green
- Agent Reg Eldridge
- Agent Claudine Thomas
- Agent Rick Richardson
- Agent Gord Hayford
- Agent Joseph Smith
- Agent Austin Ferguson
- Agent Ed Heinrichs

➢ Agent Mark Légaré
Agent de quartier
Service de police de Fredericton
Fredericton (N.-B.)

Collectivités :

➢ M. Ray Wright
Soutien du quartier
Wellington (Nouvelle-Zélande)

➢ Donna Blake Taylor
Partenariats pour les sans-abri et le milieu urbain
AC de la région de la C.-B. et du Yukon
DRHC
Vancouver (C.-B.)

➢ Sharron Lyons
BCCPA
Surrey (C.-B.)

➢ Michael Halls
Directeur général
Association de la sécurité de la ville de Brampton
Brampton (Ontario)

➢ John Bishop
ISCPP
Kesgrave (Ipswich)
Suffolk (Angleterre)

➢ M. Randy LaBonté
Consultant
Vancouver (C.-B.)

➢ David Pepper
Directeur du développement communautaire
M.R. d'Ottawa-Carleton
Ottawa (Ontario)

➢ Anna Jacobs
Animatrice en communications
Coalition des communautés en santé de l'Ontario
Toronto (Ontario)

➢ Steve Jiggins
Quartier Wandsworth de Londres
Liaison surveillance
Londres (Angleterre)

Entreprises :

- Todd Letts
Chambre de commerce de Toronto
Toronto (Ontario)

- John Kiru
Association des zones d'amélioration commerciale de Toronto
Toronto (Ontario)

- Manmohan Mand
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Vancouver
Vancouver (C.-B.)

- Rick Joyal
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Winnipeg
Winnipeg (MB)

- Discussions de la Conférence d'échange communautaire 2000.

  Préoccupation criminalité de Toronto y a assisté. L'honorable Herb Gray a présenté George Kelling, conférencier invité. Environ 50 participants représentaient les principaux organismes et entreprises de la collectivité, les services de police et les résidents. Il y avait aussi des politiciens de Windsor, Oshawa, London, Toronto, Kitchener, Ottawa, Hamilton et Caledon.

Participants des projets pilotes

- Craig Black
Directeur exécutif
Greater Victoria Victim Services
Victoria, (C.-B.).

- Agent Sue Hamilton
Prévention du crime
Service de police de Victoria
Victoria, (C.-B.)

- Insp. Stu Ruff
Service de police de Victoria
Victoria, (C.-B.)

- Carol Walsh
Coordonatrice des bénévoles
Service de police de Victoria
Victoria, (C.-B.)

- Insp. Ward Clapham
Agent des opérations
Détachement de Nanaimo GRC
Nanaimo, (C.-B.)

- Caporal Mike Sinstadt
Prévention du crime/Services aux victimes
Détachement de Nanaimo GRC
Nanaimo, (C.-B.).

- Peter Copple, Chef adjoint
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

- Docteur Yvonne Ko
Directrice des initiatives stratégiques
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

- Sgt Jim Fair
Unité des services aux jeunes
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

- Sgt Bill Hunt
Bureau des services de police communautaire
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

- Sgt Marty Fulkerth
Unité de la prévention du crime
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

- Sgt Thomas Hewitt
Unité des ressources culturelles
Service de police de Calgary
Calgary, (Alb.).

➢ Agent Gwen Kennedy
Services communautaires
Service de police de Prince Albert
Prince Albert (Sask.).

➢ Agent Paul Clouatre
Agent de liaison avec les écoles
Service de police de Prince Albert
Prince Albert (Sask.).

➢ Sgt détective Alex Williamson
Coordonnateur de la prévention du crime
Community Policing Development Centre
PPO
Orillia, (Ont.).

➢ Agent spécail Rosemary Raycraft
Services de police communautaire
PPO, Détachement d'Orillia
Orillia, (Ont.).

➢ Agent Tammy Maracle
Service de police de Tyendinaga
Territoire mohawk de Tyendinaga (Ont.).

➢ Agent Kevin Burmingham
Agent du Centre de police communautaire
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ Agent Bob Cross
Agent du Centre de police communautaire
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ Agent Nuria Delossantos
Agent de quartier
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ Agent Bruce Marshall
Agent du Centre de police communautaire
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ Agent Mark Scharfe
Agent du Centre de police communautaire
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ Agent Jean-Paul Vincelette
Agent du Centre de police communautaire
Service de police d'Ottawa,
Ottawa, (Ont.).

➢ John Ashworth
Crime Concern Board
Toronto, (Ont.).

➢ Jim Davis
Crime Concern Board
Toronto, (Ont.).

➢ Commandant Denis Desroches
Poste de quartier n° 17
SPCUM
Montréal, (Qc).

➢ Michelle Côté
Bureau de la planification du personnel civil
SPCUM
Montréal, (Qc).

➢ Agent Diane Veillette
Agent de quartier
SPCUM
Montréal, (Qc).

➢ Caporal Garry Forward
Service de police de Fredericton
Agent de quartier
Fredericton, (N.-B.).

➢ Agent Mark Legare
Service de police de Fredericton
Agent de quartier
Fredericton, (N.-B.).

➢ Agent Joe Taplin
Coordonnateur des services de police communautaire
Détachement de Coleharbour, GRC
Coleharbour, (N.-É.).

➢ Barbara Ann Simmons
Agent de liaison avec la collectivité/Black Cultural Centre
Détachement de Coleharbour GRC
Coleharbour, (N.-É.).

NOTES

Les indicateurs de rendement en prévention de la criminalité

L'Équipe

- EDUCON Marketing and Research Systems
  Sandra Gail Walker, Toronto (Ontario)
  Jason Walker, Ottawa (Ontario)

- Jean Sauvageau, professeur adjoint
  Saint Thomas University
  Department of Criminology and Criminal Justice, Fredericton (N.-B.)

- Carol Johnson, directeur général
  Préoccupation criminalité (Crime Concern), Toronto (Ontario)

- ABCsolutions Inc.
  Chris Walker, Toronto (Ontario)

Table des matières

Introduction ii

Section A : La documentation 1

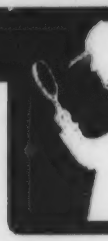
Section B : Les entrevues 15

- **Les experts** 16
- **Les services de police** 18
- **La collectivité** 21
- **Le milieu des affaires** 23

Section C : Formulation des justifications de la trousse d'outils 24

Annexes 30

- **Guides d'entrevue** 31
- **Liste des collaborateurs** 37
- **Bibliographie** 41



Introduction

La dernière étape de ce projet est l'élaboration de cette « trousse d'outils », une ressource d'évaluation à l'usage des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec eux, afin de les aider à évaluer leurs initiatives de solution de problèmes et de prévention de la criminalité. Le Service de police d'Ottawa-Carleton, Ottawa (Ontario) au Canada a commandé ce projet à EDUCON Marketing and Research Systems, Toronto (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, est gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, a financé le projet.

Il est toutefois important de considérer d'abord les divers indicateurs de rendement qui serviront à évaluer les différents programmes avant d'entreprendre la plus grande étape de l'élaboration d'une méthodologie d'évaluation entièrement intégrée, afin d'en arriver à la « trousse d'outils » pour l'évaluation des programmes.

L'intervention des services de police est importante si nous voulons une société juste et sécuritaire. Leurs objectifs sont une préoccupation considérable pour nous tous, surtout à cause de la pression exercée pour qu'ils fonctionnent avec plus d'efficience et d'efficacité. Il est donc important de savoir ce que font les services de police en partenariat avec d'autres intervenants aux fins de la prestation de services qui leur permettent d'atteindre ces objectifs et pour évaluer ensuite s'ils ont vraiment réussi.

Ce rapport intitulé «Les indicateurs de rendement en prévention de la criminalité » est la conclusion de la troisième des quatre étapes de l'élaboration d'une « trousse d'outils pour l'évaluation des programmes » et nous utilisons dans ce rapport de l'information tirée de la première et de la deuxième étape.

Voici les objectifs du présent rapport :

- Élaborer des indicateurs de rendement exacts qui saisissent l'efficacité de l'intervention policière pour la prévention de la criminalité et la solution de problèmes.
- Élaborer des mesures qui permettent raisonnablement et sans ambiguïté de relever des changements dans la criminalité, la crainte et le désordre, ainsi que leurs répercussions sur la qualité de vie pour l'action communautaire.

Compte tenu de nos entrevues avec des « experts », des services de police, des représentants d'entreprises et de collectivités, de nos connaissances de l'évaluation, de la méthodologie, des indicateurs de rendement pertinents en prévention de la criminalité, ainsi que d'un examen approfondi de la

documentation et de l'Internet, nous faisons rapport sur nos constatations dans trois sections distinctes.

Section A, La documentation : nous considérons les constatations tirées de l'examen de la documentation et de l'Internet.

Section B, Les entrevues : nous y donnons un sommaire de l'information sur les indicateurs de rendement appropriés formulés à la suite de nos entrevues avec :

- des « experts » de l'évaluation des programmes, de la criminologie, de la sociologie, de l'enseignement et de la santé communautaire, sur la scène nationale et internationale,
- des services de police nationaux et internationaux bien connus pour leur excellence en prévention de la criminalité et à la solution de problèmes,
- des groupes d'intervention communautaire représentant des programmes communautaires populaires en prévention de la criminalité,
- des directeurs de chambres de commerce et des associations de zones d'amélioration commerciale représentatives du milieu des affaires au Canada.

Section C, Formulation des justifications de la trousse d'outils : cette section est une synthèse de l'information tirée des sections A et B. Elle cible en particulier l'identification des indicateurs de rendement (IR) les plus pertinents et pratiques pour ajout à la trousse d'outils.

Un rapport distinct sur les éléments constitutifs de l'évaluation d'un programme (Building Blocks Towards Program Evaluation) cible l'examen de la documentation et de l'Internet, des entrevues avec des services de police, des collectivités, des entreprises et des experts pour déterminer les guides — trousses d'outils « ultramodernes » d'évaluation auto-orientée de programmes, ainsi qu'une analyse des quelques évaluations de programmes de prévention de la criminalité disponibles qu'ont présentées des services de police.

Section A : LA DOCUMENTATION

La documentation

Le service de police communautaire axé sur la solution de problèmes, la prévention de la criminalité et la restauration de la collectivité a énormément élargi le milieu policier et il faut donc reformuler les concepts du rendement organisationnel. Il n'est plus suffisant d'évaluer les prouesses du contrôle organisationnel de la criminalité et nous devons maintenant considérer le contrôle de la criminalité, ainsi que les attentes que suscite le principe du service de police communautaire.

Le service de police communautaire est un service de police complet. Il englobe un certain nombre de buts ambitieux : réduire la criminalité et le désordre, apaiser les craintes de menaces à la sécurité publique et rapprocher le public des institutions sociales, notamment, le service de police. Voilà une méthode de prestation plus efficace de tous les services que les citoyens demandent au service de police. Il y a deux grands principes au cœur du paradigme qu'est le service de police communautaire : a) maximiser la solution de problèmes et b) établir des partenariats entre le service de police et la collectivité. L'efficacité générale est cependant proportionnelle à l'importance que le service de police et la collectivité accordent au renforcement mutuel et à la collaboration obtenue des intervenants engagés dans des initiatives de prévention de la criminalité.

La planification, la prestation et l'évaluation des services de police doivent être déterminées selon une connaissance approfondie des attentes et des besoins des clients, tout en insistant sur la solution des problèmes communautaires *avec* la collectivité *et non pour* la collectivité. Le grand défi de l'application d'un service de police communautaire est l'engagement dans un « processus » d'élimination des obstacles artificiels entre le service de police et la collectivité, et la promotion de groupes et de particuliers aux fins de la motivation et de la responsabilisation personnelles.

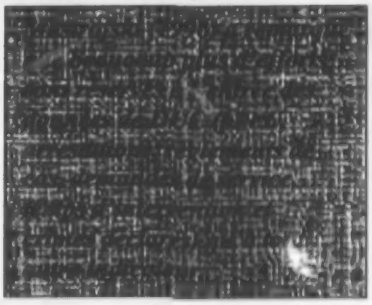
Les processus policiers comprennent le genre d'interventions du service de police lors de la prestation de ses services aux citoyens.

Les outils que les services de police utilisent actuellement pour évaluer la criminalité et le rendement policier sont cependant un obstacle au service de police communautaire. Il y a un écart entre les méthodes actuelles d'évaluation de la productivité des organismes policiers et le genre d'aide que les collectivités veulent vraiment de leur service de police. Personne ne tient compte officiellement des taux de crainte et de désordre, des preuves de tension communautaire à la hausse et, ce qui est plus important, de l'information sur les sources particulières de ces difficultés, ou de la réaction des services de police à ces problèmes. Kelling (1992) demande :

« Pouvons-nous quantifier les indicateurs transitoires qui sont vraiment importants pour les collectivités ? Ou bien, sommes-nous condamnés à l'échec, comme cet homme qui a perdu ses clés dans l'allée, mais qui les cherche sous le lampadaire et continue de les chercher au mauvais endroit parce qu'il est trop difficile de se concentrer où il le faut? »

Des lectures supplémentaires sur le service de police communautaire et des références pertinentes sont inscrites en renvoi parce que l'élaboration de ce sujet n'est pas l'objet du présent rapport. (Trojanowicz (1990)[1], Département de la justice des É.-U. (1988)[2], McElroy (1993)[3], Goldstein (1990)[4], Eck et Spelman (1987)[5], Rosenbaum (1986), (1992)[6].

Mesurer ce qui compte : Déterminer des mesures des activités du service de police



La majorité des citoyens aujour-d'hui attendent et exigent même souvent une intervention rapide du service de police à la suite d'une demande de service. Cette intervention est donc l'une des mesures habituellement appliquée pour évaluer le rendement policier. Depuis quinze ans cependant, il y a restructuration graduelle des priorités policières qui comprennent maintenant des stratégies plus proactives ou préventives dans la pratique policière du contrôle de la criminalité. De plus, la majorité des évaluations et des indicateurs de rendement actuels des organismes policiers insistent uniquement sur les aspects du contrôle de la criminalité qui sont habituellement des vérifications de la conformité, des comparaisons statistiques ou des sommaires descriptifs d'événements, ce qui ne reflète toujours pas tout le travail des agents de police.

Nous devons élaborer de nouvelles mesures du rendement qui correspondent davantage à ce que les collectivités veulent et à ce dont elles ont vraiment besoin. Il ne s'agit donc pas de déterminer dans ce document si les indicateurs de rendement sont souhaitables ou non en soi. Nous adoptons plutôt les indicateurs de rendement (IR) et nous considérons leurs liens avec l'efficacité de la prévention de la criminalité.

Un indicateur de rendement est une piste qui suggère une voie d'enquête ultérieure, mais il n'est pas une mesure directe.

Lorsque nous réfléchissons aux IR à appliquer pour évaluer des programmes de prévention de la criminalité, il est important de savoir clairement ce qu'ils peuvent et ce qu'ils ne peuvent permettre d'accomplir. *Les indicateurs de rendement ne mesurent pas directement la qualité du rendement, ils doivent plutôt viser les résultats voulus d'un programme.*

---

[1] Trojanowicz, R. et B. Bucqueroux (1990). Community Policing: A Contemporary Perspective. Cincinnati (OH) : éditions Anderson Publishing Co.

[2] Département de la justice des É.-U. (1988). Topical Bibliography: Community Policing. Washington (DC) : INJ - SNRJP.

[3] McElroy, J. et coll. (1993). Community Policing: The CPOP in New York. Newbury Park (NY) : éditions Sage Publications.

[4] Goldstein, H. (1990). Problem-Oriented Policing. New York : éditions McGraw-Hill Publishing Co.

[5] Eck et Spelman (1987). Problem-solving: Problem-oriented policing in Newport News. Washington (DC) : Département de la justice des É.-U., INJ.

[6] Rosenbaum, D. (1986). Community Crime Prevention: Does It Work? Newbury Park (NY) : éditions Sage Publications. Rosenbaum, D. (1992). The Challenge of Community Policing: Testing the Promises. Thousand Oaks (CA) : éditions Sage Publications.

L'absence actuelle d'indicateurs de rendement satisfaisants pour la prévention de la criminalité dans les services de police est maintenant largement admise, tout comme les problèmes de conception des indicateurs (Tilley, 1995, Ekblom, 1995). Voici certaines difficultés :

- mesure de l'absence d'événements,
- fluctuations aléatoires des taux de criminalité,
- changements nationaux, surtout de politiques des services de police,
- changements économiques,
- incapacité des sondages sur la criminalité de souligner les caractéristiques locales du changement,
- variabilité des déclarations du public,
- variabilité des pratiques d'entrée au dossier des services de police, pour n'en nommer que quelques-unes.

Il faut évaluer le rendement selon certaines normes. Très souvent en prévention de la criminalité, aucune norme ne peut être déterminée, exception faite du rendement d'autres organismes équivalents. Cette approche peut être trompeuse parce que les circonstances qui entourent un groupe visant son objectif sont différentes de celles d'un autre groupe.

Les IR et leurs jalons doivent porter sur les résultats prévus de chaque organisme et sur le taux de réalisation. Ils doivent indiquer les moyens de mesurer objectivement à quel point un programme a réussi à atteindre les buts et objectifs énoncés et à réaliser les activités prévues au programme. Le processus d'évaluation passe ainsi de la question « Qu'attendiez-vous? » à la question « Comment avez-vous accompli l'activité? » pour mesurer « Ce qui s'est vraiment passé » et « Ce qui est accompli en fait ». Les IR et leurs jalons *doivent donc être liés le plus étroitement possible aux dénouements voulus*, et non aux extrants.

Les dénouements sont le résultat de ce qui est accompli et les extrants portent sur le volume ou le nombre d'activités qui se sont déroulées.

Les IR peuvent être un moyen pour le service de police de rendre compte à ses clients, le public. Dans les organismes du secteur public, la direction peut utiliser les IR pour vérifier si chaque élément fonctionne bien et suggérer des secteurs où des changements seraient nécessaires. Il peut y avoir une lacune de rétroaction entre le choix des objectifs et la mesure du rendement à l'aide des IR du point de vue du changement organisationnel.

Certains défis de l'élaboration d'IR en prévention de la criminalité

Questions contemporaines

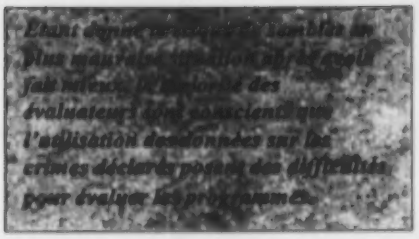
1. La mesure la plus traditionnelle de l'efficacité policière est habituellement reflétée dans certaines estimations du ***taux*** cumulatif ***de la criminalité*** ou de la ***répartition par types de crimes*** qui préoccupent le plus le public. Lorsque le taux de criminalité est à la hausse, les services de police attribuent le plus souvent l'augmentation aux mouvements démographiques ou aux conditions sociales changeantes, et non aux opérations policières. Lorsque le taux de criminalité diminue cependant, les représentants des services de police les plus dynamiques attribuent souvent cette baisse à la plus récente innovation opérationnelle policière (p. ex., intervention jeunesse - antidrogue dans

la rue, escouade canine, etc.). Nous avons donc un important dilemme de mesure et un grand défi au chapitre des répercussions de l'intervention policière sur la criminalité, en particulier, l'écart asymétrique entre le crédit que s'accordent les services de police et leur esquive pour ne pas expliquer le contrôle, ou le manque de contrôle, des cycles de la criminalité.

Nous savons que les taux d'actes criminels déclarés qui sont déterminés selon les déclarations du public et les pratiques d'entrée au dossier des services de police ne reflètent peut-être pas précisément le changement du nombre de crimes perpétrés. Dans certaines catégories de crimes, les services de police et le public s'intéressent à l'augmentation du taux de déclaration des incidents, par exemple, la violence familiale, et la situation peut donner des augmentations apparentes, mais explicables, des ***taux d'incidence*** (nombre de crimes par milliers de victimes éventuelles).

De plus, les déclarations des citoyens et les pratiques d'entrée au dossier des services de police peuvent désavantager les pauvres et les résidents des secteurs où la criminalité est plus élevée, et dissimuler éventuellement les répercussions de programmes qui pourraient autrement sembler prometteurs.

Les programmes de prévention de la criminalité qui demandent aux citoyens d'être « les yeux et les oreilles » des services de police peuvent augmenter le nombre de déclarations, mais les efforts peuvent alors sembler à l'encontre du but visé, même si le taux de criminalité réel n'a pas changé ou a diminué.



2. Une deuxième question liée à la mesure de la criminalité, ***les taux d'arrestations***, est le résultat du repérage sur place ou de l'identification de la victime - du témoin. Les changements de politiques ou de pratiques des services de police peuvent cependant avoir aussi des répercussions sur les changements de taux d'arrestations pour tout genre de crimes. Il est donc important de faire la distinction entre les répercussions de politiques et pratiques policières plus efficaces et celles des changements qui ne sont pas motivés par l'intervention policière et qui sont hors de son contrôle.

De nombreux services de police élaborent une capacité de mesure de la rétroaction plus stricte qui leur permet d'observer les répercussions des changements sur les tactiques ou les stratégies appliquées à la criminalité et aux arrestations. Cette « gestion de la qualité totale » exige de maintenir des renseignements détaillés et très fréquents sur les mesures de la criminalité, ainsi que des registres sur les opérations policières lorsque des changements sont apportés à la routine ou aux pratiques standard. Cette approche permet de nouer de meilleurs liens entre les interventions opérationnelles et leurs conséquences.

Non seulement les taux de criminalité, d'arrestation et d'intervention ne donnent pas un résultat précis, mais ils peuvent aussi malheureusement semer la

confusion dans la collectivité au sujet de l'enjeu. Même si un nombre peu élevé de crimes déclarés peut refléter de faibles taux de criminalité, par exemple, et nous l'avons mentionné auparavant, on peut en déduire qu'un grand nombre de crimes ne sont pas déclarés. Environ la moitié seulement de tous les viols, notamment, sont déclarés aux services de police. Les répercussions des programmes de prévention de la criminalité et des modèles d'intervention ne sont donc pas cernées précisément.

3. Même si les taux et les incidences de criminalité, ainsi que les arrestations, sont certainement des mesures importantes, les services de police sont chargés d'autres éléments qui ont des répercussions sur la qualité de vie de la collectivité. Il ne fait aucun doute que toute intervention pour réduire la ***crainte[7] de la criminalité[8]*** et ***le risque perçu de victimisation[9]*** constitue une amélioration de la qualité de vie de la collectivité.

Selon des conclusions convergentes, les mesures de la crainte et du risque perçu de victimisation ne s'appliquent pas au même phénomène. Bref, la crainte n'est pas un risque perçu, elle en est la conséquence, selon toute indication. Hypothèse raisonnable, la possibilité de victimisation à l'avenir suscite une anxiété beaucoup plus fréquente dans le grand public que la crainte de se trouver vraiment sur les lieux d'un crime (Bandura, 1986, Baumer, 1985, Ferraro, 1995, Skogan, 1987). Il ne faut donc pas oublier ce point lors de l'élaboration des IR à utiliser pour évaluer les programmes de prévention de la criminalité.

La recherche par enquêtes sur la crainte de la criminalité est approfondie, mais en quelque sorte déconcertante à cause de la diversité des questions que posent les enquêteurs pour mesurer la crainte de la criminalité. Des questions sont posées sur la crainte pendant la journée et d'autres, en soirée. Certaines visent la crainte à domicile, mais d'autres portent sur la crainte des répondants dans leur quartier ou dans leur ville. D'autres personnes répondent à des questions sur la crainte lorsqu'ils sont seuls ou avec d'autres. Cette sensibilisation au contexte est très méritoire, mais elle a peu de valeur, sauf si ces variables contextuelles sont systématiquement variées et si leurs répercussions sont évaluées. Lorsque les répondants mentionnent la crainte de la criminalité dans les enquêtes sociales, par exemple, quelles infractions en particulier ciblent-ils? Ces infractions sont-elles les mêmes d'une personne à l'autre? Nous sommes d'avis qu'elles sont différentes. La crainte du viol, par exemple, est très prononcée chez les femmes, mais probablement pas chez les hommes.

Un large éventail de problèmes de désordre préoccupe les résidents des quartiers, ces problèmes ayant aussi des répercussions sur la crainte de la criminalité, notamment les questions d'application du code de la route, les rejets illégaux, l'abandon des édifices, les

---

[7] La signification de la **crainte** sème la confusion parce qu'on ne fait pas la différence, semble-t-il, entre perception, cognition et émotion. Même si la crainte peut être le résultat d'un processus cognitif ou de l'évaluation de l'information perceptive, la CRAINTE est une ÉMOTION causée par la conscience ou la possibilité d'un danger.

[8] Un danger immédiat peut susciter la **crainte de la criminalité**.

[9] Le **risque perçu de victimisation** est la probabilité subjective de victimisation et une cause immédiate de crainte, mais non la crainte en soi.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

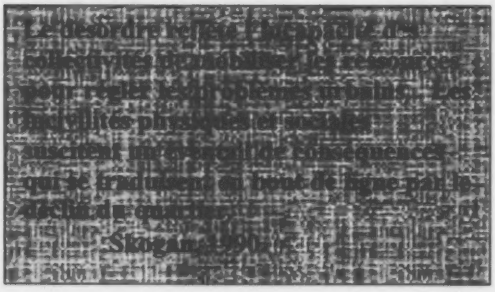
LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

graffitis et le flânage des jeunes. Plusieurs enquêtes théoriques et empiriques exposent les répercussions de l'incivilité sur la criminalité et la crainte dans le quartier (Hunter, 1978, Skogan, 1990, Wilson et Kelling, 1982).

Skogan considère notamment que les signes d'incivilité sont des désordres et affirme que le désordre est une forte incitation au déclin urbain.



En ce qui a trait à l'élaboration des IR, nombre des activités de qualité de vie liées à la réduction de la crainte de la criminalité et du risque perçu de victimisation sont indirectes et peuvent n'avoir aucune répercussion sur le taux de criminalité lui-même, et elles ne sont donc pas entrées dans une base de données.

Lors de l'élaboration d'indicateurs de rendement en prévention de la criminalité, il est aussi important d'utiliser des mesures plus discrètes de crainte du public (p. ex., l'utilisation accrue des espaces publics que les gens évitaient auparavant parce qu'ils les considéraient dangereux, ou l'élimination des graffitis et des déchets) au lieu d'appliquer simplement des approches plus traditionnelles, notamment, les enquêtes. Ce genre de mesure a aussi l'avantage de refléter le comportement au lieu des attitudes et il s'agit donc d'une meilleure mesure du degré de crainte dans un quartier ou une collectivité.

4. Le Home Office britannique étudie la ***victimisation réitérée (vr)*** depuis le début de la décennie 1980, une source éventuelle d'IR pour une intervention policière *particulière* en prévention de la criminalité, notamment, les attaques motivées par le racisme, le cambriolage en milieu familial (vol d'automobile), le cambriolage en milieu résidentiel, le vol qualifié contre la personne dans la rue, le cambriolage en milieu non familial (écoles, entreprises) et la violence familiale (Pease, 1998, Ferrell, et coll., 2000, Farrell et Buckley, 1993, Farrell et Pease, 1993, Trickett, 1992).

Tilley (1995) mentionne que les raisons suivantes sont déterminées pour considération de la victimisation réitérée en tant qu'IR :

- **Davantage de documentation révèle un risque de victimisation accru pour ceux qui ont déjà été victimes.**
- **On demande maintenant aux services de police d'intervenir dans les cas de victimisation réitérée.**
- **Cibler la récidive susciterait la concentration des efforts de prévention de la criminalité dans les secteurs à taux de criminalité élevés parce qu'ils affichent les taux les plus élevés de récidive.**
- **Les taux de victimisation réitérée déclarée devraient être calculés à partir des données déjà entrées régulièrement (en principe) et disponibles aux services de police. Dans de nombreux organismes policiers cependant, ces renseignements ne sont pas faciles à extraire ou à analyser.**

Il est convenu que les questions hors du contrôle du partenariat entre le service de police et la collectivité sont essentielles

graffitis et le flânage des jeunes. Plusieurs enquêtes théoriques et empiriques exposent les répercussions de l'incivilité sur la criminalité et la crainte dans le quartier (Hunter, 1978, Skogan, 1990, Wilson et Kelling, 1982).

Skogan considère notamment que les signes d'incivilité sont des désordres et affirme que le désordre est une forte incitation au déclin urbain.

> **Le désordre reflète l'incapacité des collectivités de mobiliser les ressources pour régler les problèmes urbains. Les incivilités physiques et sociales suscitent un éventail de conséquences qui se traduisent en bout de ligne par le déclin du quartier.**
>
> **Skogan, 1990**

En ce qui a trait à l'élaboration des IR, nombre des activités de qualité de vie liées à la réduction de la crainte de la criminalité et du risque perçu de victimisation sont indirectes et peuvent n'avoir aucune répercussion sur le taux de criminalité lui-même, et elles ne sont donc pas entrées dans une base de données.

Lors de l'élaboration d'indicateurs de rendement en prévention de la criminalité, il est aussi important d'utiliser des mesures plus discrètes de crainte du public (p. ex., l'utilisation accrue des espaces publics que les gens évitaient auparavant parce qu'ils les considéraient dangereux, ou l'élimination des graffitis et des déchets) au lieu d'appliquer simplement des approches plus traditionnelles, notamment, les enquêtes. Ce genre de mesure a aussi l'avantage de refléter le comportement au lieu des attitudes et il s'agit donc d'une meilleure mesure du degré de crainte dans un quartier ou une collectivité.

4. Le Home Office britannique étudie la ***victimisation réitérée (vr)*** depuis le début de la décennie 1980, une source éventuelle d'IR pour une intervention policière *particulière* en prévention de la criminalité, notamment, les attaques motivées par le racisme, le cambriolage en milieu familial (vol d'automobile), le cambriolage en milieu résidentiel, le vol qualifié contre la personne dans la rue, le cambriolage en milieu non familial (écoles, entreprises) et la violence familiale (Pease, 1998, Ferrell, et coll., 2000, Farrell et Buckley, 1993, Farrell et Pease, 1993, Trickett, 1992).

Tilley (1995) mentionne que les raisons suivantes sont déterminées pour considération de la victimisation réitérée en tant qu'IR :

- **Davantage de documentation révèle un risque de victimisation accru pour ceux qui ont déjà été victimes.**
- **On demande maintenant aux services de police d'intervenir dans les cas de victimisation réitérée.**
- **Cibler la récidive susciterait la concentration des efforts de prévention de la criminalité dans les secteurs à taux de criminalité élevés parce qu'ils affichent les taux les plus élevés de récidive.**
- **Les taux de victimisation réitérée déclarée devraient être calculés à partir des données déjà entrées régulièrement (en principe) et disponibles aux services de police. Dans de nombreux organismes policiers cependant, ces renseignements ne sont pas faciles à extraire ou à analyser.**

Il est convenu que les questions hors du contrôle du partenariat entre le service de police et la collectivité sont essentielles

pour déterminer les changements des taux de criminalité dans l'ensemble. Ces taux ont en fait des répercussions sur le nombre d'actes de victimisation réitérée *prévus* et ils influencent aussi l'ampleur des incidents qui peuvent être des récidives. Il faut en tenir compte lorsque nous considérons la victimisation réitérée comme IR. Une étude des petites entreprises dans des secteurs de Leicester en Angleterre réalisée pour Préoccupation criminalité affiche notamment ceci :

- ✓ 69 % des cambriolages sont commis dans 17 % des entreprises,
- ✓ 83 % des fraudes sont perpétrées dans 17 % des entreprises,
- ✓ 92 % des menaces, des agressions et des intimidations sont infligées à 9 % des entreprises,
- ✓ 45 % des vols qualifiés sont commis dans 1 % des entreprises.
  (Pease, 1998).

La perpétration d'un crime accentue la possibilité de répétition et elle est exactement parallèle à la thèse des « vitres cassées » (Kelling, 1999) selon laquelle l'omission d'intervention à la suite d'un premier crime contre un édifice ou une personne signifie que personne ne s'en soucie et que les crimes peuvent continuer impunément. L'argument en faveur du « remplacement des vitres cassées » est donc précisément le même que celui qui soutient la prévention de la VR en changeant la situation qui s'est présentée au délinquant en premier lieu.

Trickett et coll. (1992) précisent que la prévention de la criminalité sera un « succès » au volet de la VR s'il y a une modification statistique importante du ratio entre le nombre *prévu* et le nombre *observé* d'actes de victimisation en moyenne par victime. Un service de police pourrait, par exemple, préciser d'avance quels crimes sont ciblés en particulier pour la prévention (notamment le cambriolage en milieu familial- vol d'automobile) dans l'année et l'IR de la victimisation réitérée pourrait ensuite servir à mesurer l'efficacité. La prévention de la criminalité axée sur la victimisation réitérée permettrait donc de mettre ensuite l'accent sur les secteurs où la criminalité est relativement élevée.

Pease (1998) a constaté que 80 % des victimes de cambriolages réitérés sont probablement de nouveau victimes du même délinquant. Dans chacun des projets de démonstration pour étudier la VR, il y a eu réduction de la criminalité dans l'ensemble en diminuant la victimisation réitérée des lieux et des personnes victimes du plus grand nombre de crimes. Les avantages du recours à la prévention de la VR comme stratégie de contrôle de la criminalité sont évidents.

Cibler la récidive :

- ❑ **concentre automatiquement les efforts sur les secteurs où la criminalité est la plus élevée,**
- ❑ **permet de s'intéresser automatiquement aux particuliers qui sont exposés au plus grand risque,**
- ❑ **intègre les interventions de soutien des victimes et de prévention de la criminalité habituellement distinctes,**
- ❑ **noue explicitement un lien entre les tâches de prévention et de détection des services de police,**
- ❑ **donne un moyen de viser des délinquants actifs,**
- ❑ **augmente les chances de régler une série de crimes, comparativement à l'examen au cas par cas.**

Le recours à la victimisation réitérée comme IR pour déterminer l'efficacité de la prévention de la criminalité pose un problème : les enquêtes auprès des

pour déterminer les changements des taux de criminalité dans l'ensemble. Ces taux ont en fait des répercussions sur le nombre d'actes de victimisation réitérée *prévus* et ils influencent aussi l'ampleur des incidents qui peuvent être des récidives. Il faut en tenir compte lorsque nous considérons la victimisation réitérée comme IR. Une étude des petites entreprises dans des secteurs de Leicester en Angleterre réalisée pour Préoccupation criminalité affiche notamment ceci :

- ✓ 69 % des cambriolages sont commis dans 17 % des entreprises,
- ✓ 83 % des fraudes sont perpétrées dans 17 % des entreprises,
- ✓ 92 % des menaces, des agressions et des intimidations sont infligées à 9 % des entreprises,
- ✓ 45 % des vols qualifiés sont commis dans 1 % des entreprises.
  (Pease, 1998).

La perpétration d'un crime accentue la possibilité de répétition et elle est exactement parallèle à la thèse des « vitres cassées » (Kelling, 1999) selon laquelle l'omission d'intervention à la suite d'un premier crime contre un édifice ou une personne signifie que personne ne s'en soucie et que les crimes peuvent continuer impunément. L'argument en faveur du « remplacement des vitres cassées » est donc précisément le même que celui qui soutient la prévention de la VR en changeant la situation qui s'est présentée au délinquant en premier lieu.

Trickett et coll. (1992) précisent que la prévention de la criminalité sera un « succès » au volet de la VR s'il y a une modification statistique importante du ratio entre le nombre *prévu* et le nombre *observé* d'actes de victimisation en moyenne par victime. Un service de police pourrait, par exemple, préciser d'avance quels crimes sont ciblés en particulier pour la prévention (notamment le cambriolage en milieu familial- vol d'automobile) dans l'année et l'IR de la victimisation réitérée pourrait ensuite servir à mesurer l'efficacité. La prévention de la criminalité axée sur la victimisation réitérée permettrait donc de mettre ensuite l'accent sur les secteurs où la criminalité est relativement élevée.

Pease (1998) a constaté que 80 % des victimes de cambriolages réitérés sont probablement de nouveau victimes du même délinquant. Dans chacun des projets de démonstration pour étudier la VR, il y a eu réduction de la criminalité dans l'ensemble en diminuant la victimisation réitérée des lieux et des personnes victimes du plus grand nombre de crimes. Les avantages du recours à la prévention de la VR comme stratégie de contrôle de la criminalité sont évidents.

Cibler la récidive :

- ❑ **concentre automatiquement les efforts sur les secteurs où la criminalité est la plus élevée,**
- ❑ **permet de s'intéresser automatiquement aux particuliers qui sont exposés au plus grand risque,**
- ❑ **intègre les interventions de soutien des victimes et de prévention de la criminalité habituellement distinctes,**
- ❑ **noue explicitement un lien entre les tâches de prévention et de détection des services de police,**
- ❑ **donne un moyen de viser des délinquants actifs,**
- ❑ **augmente les chances de régler une série de crimes, comparativement à l'examen au cas par cas.**

Le recours à la victimisation réitérée comme IR pour déterminer l'efficacité de la prévention de la criminalité pose un problème : les enquêtes auprès d-

victimes mesurent mal la victimisation réitérée. Il est suggéré d'utiliser plutôt dans les enquêtes de mesure de la ***prévalence*** de la victimisation, c'est-à-dire le pourcentage de personnes ou de ménages qui ont été victimes une fois ou plus. Il suffit alors de savoir qu'il y a eu un incident pour considérer qu'une personne est une « victime ». Les ***taux de prévalence*** peuvent donc augmenter et il serait utile de mesurer la prévalence comme IR secondaire, afin de découvrir les efforts de prévention de la criminalité et de convenir que le déplacement est possible à la suite des efforts de diminution de la récidive.

5. Les services de police participent aussi à de nombreuses autres ***activités communautaires*** qui peuvent sembler des fins en soi, mais qui ajoutent aussi à la capacité accrue d'empêcher les crimes ou de les résoudre après coup. Voilà l'un des principes élémentaires sous-jacents du *service de police axé sur les problèmes* et du *service de police communautaire*. Le lien avec la collectivité et ses réseaux d'information donne d'importantes occasions de découvrir l'identité de l'auteur d'un crime et d'accentuer la possibilité d'une arrestation. Insister sur l'échange de renseignements est une mesure dissuasive qui a des répercussions évidentes sur l'efficacité du travail policier, mais il faut y appliquer une mesure appropriée.

6. Un autre point important de la mesure efficace du rendement des services de police cible ce qu'ils peuvent attendre des différentes collectivités et ce qu'elles peuvent attendre des services de police en retour, ainsi que les répercussions ultérieures sur les ***partenariats*** du service de police communautaire. L'une des principales difficultés de la formulation d'un IR d'un partenariat est la diversité des partenariats qui engagent les services de police. Il est possible de discerner deux principaux types de partenariats en considérant le rôle des services de police, notamment, ceux qui travaillent directement avec le public dans des secteurs restreints de patrouille secondaire (p. ex., Surveillance de quartier) et ceux qui engagent d'autres organismes dans un travail plus stratégique (p. ex., Villes plus sécuritaires, Préoccupation criminalité et Zones d'amélioration commerciale).

Il est nécessaire de déterminer qui participent dans les partenariats entre la collectivité et le service de police. On peut considérer qu'il y a partenariat en prévention de la criminalité si un groupe (quorum) se réunit au moins quatre fois par année et si le service de police est engagé parce qu'il donne des renseignements sur les caractéristiques de la criminalité locale et des conseils sur les mesures à appliquer pour réduire les risques de criminalité. Lorsque nous insistons sur les partenariats en prévention de la criminalité, nous convenons que le service de police doit intervenir en collaboration avec d'autres organismes réglementaires, privés et bénévoles, et avec le public.

Tilley (1995) affirme qu'il est possible de mesurer l'efficacité relative d'un partenariat entre le service de police et la collectivité en examinant à quel point les deux partenaires peuvent minimiser l'écart entre les taux prévus et observés d'actes de victimisation réitérée dans les cas où l'on espère que ces partenariats entre le service de police et la collectivité peuvent avoir des répercussions sur ces crimes. Voilà qui aiderait la direction des services de police à déterminer les pratiques qui ont du succès, celles qui en ont moins, et les cas où des efforts supplémentaires sont nécessaires.

Comment traiter un problème grave pour un partenariat d'un service de police communautaire est un défi parce que le service de police ne traite pas avec une collectivité seulement, mais aussi avec de

nombreuses collectivités simultanément qui ont des attentes concurrentes et des capacités différentes de partenariat dans une entreprise policière communautaire.

7. Les services de police appliquent souvent un *ensemble contradictoire*, ou à tout le moins conflictuel, de ***principes opérationnels***. D'une part, les agents doivent intervenir rapidement et réduire à la seconde le temps de réponse aux appels 911, mais simultanément, le service fait la promotion d'un ***modèle de solution de problèmes*** plus stratégique. L'efficacité policière tend cependant à être ciblée sur le premier point. S'ils veulent considérer l'essence même des problèmes de désordre, de crainte et de criminalité, les directeurs et les agents de police doivent bien connaître le genre de problèmes dans un secteur donné qui sont la cause des caractéristiques de la criminalité, parce que la cause d'une caractéristique semblable de criminalité peut être différente dans un autre secteur. Il faut connaître le territoire et les gens qui y résident et y travaillent pour résoudre efficacement les problèmes.

Il est évidemment impératif d'affecter un nombre suffisant d'agents de police pour que fonctionnent les stratégies, mais les modèles de solution de problèmes réduiront en bout de ligne le temps passé en mode réactif. Cette affirmation est évidente parce que certains services de police sont passés de la patrouille préventive aléatoire (p. ex., patrouiller sans destination ou marcher dans la rue) à des activités d'application de la loi plus stratégiques du point de vue tactique. Nous ne pouvons néanmoins ignorer totalement le fait que la patrouille visible du service de police accentue l'impression de sécurité et de sûreté du public. Adopter le modèle de solution de problèmes tout en essayant de maintenir la visibilité policière peut donc être un défi pour un service de police. Il est essentiel de déterminer et d'analyser les problèmes, et d'évaluer la qualité de la solution.

8. Il est bien connu que les ***activités de prévention de la criminalité*** sont un volet important de la charge de travail d'un service de police, mais ces activités ne sont pas cernées actuellement par des mesures traditionnelles (SCJP, 1997). Les indicateurs de rendement devraient refléter exactement ***les tâches du poste*** qu'un agent de la prévention de la criminalité devrait accomplir, ainsi que la qualité du rendement qu'on attend de lui au travail. La complexité du travail policier a deux volets : la complexité des situations ou des problèmes qui se présentent aux agents de prévention de la criminalité et la complexité de leur intervention dans ces situations. La mendicité est un exemple de situation qui peut sembler simple, mais qui peut être très complexe. On peut demander aux employés de donner une rétroaction sur la fréquence et l'importance des tâches liées à leurs affectations respectives en prévention de la criminalité, ainsi que des projections sur les tâches connexes à l'avenir. Il est aussi important que ces IR reflètent le caractère changeant du travail.

Les agents de police doivent faire preuve de discrétion, non seulement lorsqu'ils décident de procéder à une arrestation, mais aussi dans chaque situation où ils doivent choisir une intervention.

Le Groupe de travail de Houston a formulé les nouveaux critères de rendement en tenant compte des tâches et activités suivantes des agents dans leurs quartiers.

TÂCHES et ACTIVITÉS

- ❑ **Apprendre les caractéristiques du secteur, des résidents, des entreprises.**
- ❑ **Faire la connaissance des leaders du secteur.**
- ❑ **Faire savoir aux résidents qui est l'agent et ce qu'il veut accomplir.**
- ❑ **Déterminer les problèmes du secteur.**
- ❑ **Communiquer avec les superviseurs, d'autres agents et les citoyens pour apprendre les caractéristiques du secteur et ses problèmes.**
- ❑ **Faire enquête - de la recherche pour déterminer les sources des problèmes.**
- ❑ **Prévoir des moyens pour régler les problèmes.**
- ❑ **Informer les citoyens sur les moyens de résoudre les problèmes (sensibilisation - responsabilisation).**
- ❑ **Aider les citoyens à comprendre ce qu'ils peuvent attendre d'un service de police et les informer sur l'interaction efficace avec le service de police.**
- ❑ **Élaborer des ressources pour répondre aux problèmes.**
- ❑ **Appliquer des solutions aux problèmes.**
- ❑ **Évaluer l'efficacité des solutions.**
- ❑ **Tenir les citoyens informés.**

Oettmeier et Wycoff, 1999, p. 383 et 384.

9. Lorsque vous entreprenez des initiatives - programmes de prévention de la criminalité, il est important de déterminer si le service de police et les citoyens intéressés ont la volonté, les connaissances, les aptitudes et les attitudes appropriées pour faire le travail. Autrement dit, il faut déterminer des IR qui mesurent d'abord si les agents de police ont la ***capacité*** de faire le travail policier en prévention de la criminalité.

Le public juge la compétence policière selon les interventions tangibles qu'il peut observer surtout, et non en termes de statistiques sur la criminalité.

Ceci étant établi, la mesure du rendement peut chercher plus raisonnablement à savoir si l'agent a appliqué efficacement ses aptitudes lors du déroulement d'un programme de prévention de la criminalité. L'agent peut-il, par exemple, choisir l'intervention exacte qui correspond aux besoins du service - programme du secteur qui lui est confié? L'agent aura besoin à cette fin de choisir des moyens plus efficaces d'obtenir l'information de la collectivité. La rétroaction généralement la plus marquée des citoyens est exprimée en plaintes contre l'activité policière inappropriée. Outre l'importance de répondre aux plaintes des citoyens, les services doivent obtenir des données sur les services de prévention de la criminalité que veulent les citoyens et ils doivent déterminer si les citoyens sont d'avis qu'on répond à leurs besoins. De nombreux services ont eu recours aux tribunes, réunions et enquêtes communautaires pour déterminer les besoins de service et les préférences. Cette approche cible les «*résultats*» et les évaluations seraient donc moins vulnérables aux influences subjectives.

10. Selon Mastrofski (1999), le public attribue six caractéristiques à un « bon service » de leur service de police. Il faut tenir compte de ces éléments lors de l'élaboration des indicateurs de rendement pour évaluer les initiatives - programmes de prévention de la criminalité parce qu'ils révèlent si le

TÂCHES et ACTIVITÉS

- ❑ **Apprendre les caractéristiques du secteur, des résidents, des entreprises.**
- ❑ **Faire la connaissance des leaders du secteur.**
- ❑ **Faire savoir aux résidents qui est l'agent et ce qu'il veut accomplir.**
- ❑ **Déterminer les problèmes du secteur.**
- ❑ **Communiquer avec les superviseurs, d'autres agents et les citoyens pour apprendre les caractéristiques du secteur et ses problèmes.**
- ❑ **Faire enquête - de la recherche pour déterminer les sources des problèmes.**
- ❑ **Prévoir des moyens pour régler les problèmes.**
- ❑ **Informer les citoyens sur les moyens de résoudre les problèmes (sensibilisation - responsabilisation).**
- ❑ **Aider les citoyens à comprendre ce qu'ils peuvent attendre d'un service de police et les informer sur l'interaction efficace avec le service de police.**
- ❑ **Élaborer des ressources pour répondre aux problèmes.**
- ❑ **Appliquer des solutions aux problèmes.**
- ❑ **Évaluer l'efficacité des solutions.**
- ❑ **Tenir les citoyens informés.**

Oettmeier et Wycoff, 1999, p. 383 et 384.

9. Lorsque vous entreprenez des initiatives - programmes de prévention de la criminalité, il est important de déterminer si le service de police et les citoyens intéressés ont la volonté, les connaissances, les aptitudes et les attitudes appropriées pour faire le travail. Autrement dit, il faut déterminer des IR qui mesurent d'abord si les agents de police ont la *capacité* de faire le travail policier en prévention de la criminalité.

Le public juge la compétence policière selon les interventions tangibles qu'il peut observer surtout, et non en termes de statistiques sur la criminalité.

Ceci étant établi, la mesure du rendement peut chercher plus raisonnablement à savoir si l'agent a appliqué efficacement ses aptitudes lors du déroulement d'un programme de prévention de la criminalité. L'agent peut-il, par exemple, choisir l'intervention exacte qui correspond aux besoins du service - programme du secteur qui lui est confié? L'agent aura besoin à cette fin de choisir des moyens plus efficaces d'obtenir l'information de la collectivité. La rétroaction généralement la plus marquée des citoyens est exprimée en plaintes contre l'activité policière inappropriée. Outre l'importance de répondre aux plaintes des citoyens, les services doivent obtenir des données sur les services de prévention de la criminalité que veulent les citoyens et ils doivent déterminer si les citoyens sont d'avis qu'on répond à leurs besoins. De nombreux services ont eu recours aux tribunes, réunions et enquêtes communautaires pour déterminer les besoins de service et les préférences. Cette approche cible les «*résultats*» et les évaluations seraient donc moins vulnérables aux influences subjectives.

10. Selon Mastrofski (1999), le public attribue six caractéristiques à un « bon service » de leur service de police. Il faut tenir compte de ces éléments lors de l'élaboration des indicateurs de rendement pour évaluer les initiatives - programmes de prévention de la criminalité parce qu'ils révèlent si le

service de police s'en tire bien lorsqu'il donne les services.

- **Attention** La promesse que les programmes d'intervention élargiront l'accès du public au service de police est un volet de la prévention de la criminalité et du service de police communautaire qu'apprécie le public.
- **Fiabilité.** Le public veut savoir jusqu'à un certain point ce que fait le service de police.
- **Service à l'écoute.** Le public veut un service « axé sur la clientèle ».
- **Compétence.** Le public considère que le service de police doit savoir comment régler le problème.
- **Comportement approprié.** Des études révèlent que l'élément le plus puissant de prévision de la satisfaction des citoyens envers le service de police vise le COMPORTEMENT des agents de police envers les citoyens, plutôt que ce qu'ils ont accompli.
- **Équité.** L'élément qui a les répercussions les plus importantes sur les impressions des gens au sujet de la loi et du pouvoir juridique est leur perception d'une procédure équitable, une répercussion plus importante que l'impression d'un résultat favorable ou juste.

Le temps que les agents de police passent en compagnie des citoyens est une mesure approximative de l'attention.

Structure d'élaboration des IR

Selon Tilley (1995), les conditions suivantes s'appliquent aux IR policier en prévention de la criminalité et elles représentent une norme idéale d'évaluation d'autres IR. Il y aura cependant certains compromis, ajoute-t-il, dans le cas de la prévention de la criminalité (p.6).

- **Les IR devraient être liés directement et le plus précisément possible aux résultats prioritaires voulus du travail de prévention de la criminalité.**
- **Les efforts pour obtenir le succès mesuré à l'aide des IR ne devraient pas remplacer les efforts de la principale tâche policière, la prévention de la criminalité. Plus positivement, les indicateurs de rendement choisis devraient aider à cibler l'attention sur un travail efficace de prévention de la criminalité.**
- **Les efforts pour obtenir le succès mesuré à l'aide des IR ne devraient pas inciter le service de police à faire des compromis dans le cas d'autres objectifs qu'il veut atteindre.**
- **Les indicateurs devraient être quantitatifs et il est préférable de mesurer par ratio.**
- **Les indicateurs devraient être faciles à comprendre.**
- **La collecte des données utilisées pour les indicateurs devrait être faite à un coût minimal ou, si les données ne sont pas déjà disponibles, la collecte devrait aussi donner certains avantages aux pratiques policières, afin de compenser pour les frais.**
- **Les IR devraient être liés en particulier aux contributions policières en prévention de la criminalité.**
- **L'exercice d'une mesure devrait être plausible pour le service de police et le public.**
- **Le calcul de l'IR devrait être sans ambiguïté.**

Langworthy (1996) insiste sur la nécessité d'élaborer des mesures qui peuvent donner régulièrement au service de police des renseignements significatifs pour les clients. Il souligne certains concepts du rendement qui pourraient servir à mesurer le rendement policier.

- **Le volet des répercussions est un ensemble de points sur lesquels le service de police est censé avoir des répercussions – criminalité, crainte de la criminalité et désordre.**
- **Le volet organisationnel de la santé porte sur le genre et le nombre d'activités policières, le soutien communautaire, le degré de satisfaction des employés du service de police au travail et leur connaissance des emplois.**
- **Le volet du processus traite de l'équité, de la civilité, d'un service juste et éthique, et le volet de l'évaluation communautaire comprend les capacités du service de police et le comportement éthique. Les deux volets traitent de la façon dont le service de police fait son travail.**
- **Le volet du contexte communautaire comprend la cohésion sociale, le contrôle social non officiel, ainsi que les structures sociales et politiques.**

Langworthy (1996), p. 221.

Lors de la compilation des mesures de rendement à l'aide de la méthodologie d'évaluation appropriée dans une « trousse d'outils » d'évaluation auto-orientée de programmes aux fins de l'amélioration de notre capacité de « mesurer ce qui compte », il est important de déterminer en partie les questions et les défis d'un tel projet.

Bref, il faut élaborer des IR qui nous informent de ce qui est fait pour améliorer le quartier et d'autres qui nous révèlent ce qui est fait (ou ce qu'il faut faire) pour améliorer l'agent. Lorsqu'il s'agit de mesurer le travail policier, il est certainement important de considérer les défis susmentionnés, afin d'apporter les améliorations nécessaires. Le milieu des affaires, l'administration publique et le milieu universitaire conviennent depuis longtemps que tout programme réussit uniquement s'il atteint efficacement les buts et objectifs énoncés. Si ce n'est pas le cas, il faut remettre en question la valeur du programme, non seulement pour ceux qui l'appliquent, mais aussi pour ceux qui reçoivent les services.

Le processus d'évaluation n'est pas nécessairement ardu ou coûteux. Il faut cependant :

- engager les ressources nécessaires pour l'appliquer,
- maintenir l'intégrité scientifique,
- éviter de cibler les résultats sur un programme de relations publiques,
- être disposé à apporter des améliorations si les résultats concluent qu'elles sont nécessaires.

Le résultat en bout de ligne doit être un processus fiable qui permet de mesurer si un programme peut atteindre ses buts avec efficience et efficacité. Les programmes qui ont des processus d'évaluation et d'examen intégrés sont beaucoup plus en mesure de révéler leur valeur aux décideurs et à la collectivité servie, comme suit :

service de police s'en tire bien lorsqu'il donne les services.

- **Attention** La promesse que les programmes d'intervention élargiront l'accès du public au service de police est un volet de la prévention de la criminalité et du service de police communautaire qu'apprécie le public.
- **Fiabilité.** Le public veut savoir jusqu'à un certain point ce que fait le service de police.
- **Service à l'écoute.** Le public veut un service « axé sur la clientèle ».
- **Compétence.** Le public considère que le service de police doit savoir comment régler le problème.
- **Comportement approprié.** Des études révèlent que l'élément le plus puissant de prévision de la satisfaction des citoyens envers le service de police vise le COMPORTEMENT des agents de police envers les citoyens, plutôt que ce qu'ils ont accompli.
- **Équité.** L'élément qui a les répercussions les plus importantes sur les impressions des gens au sujet de la loi et du pouvoir juridique est leur perception d'une procédure équitable, une répercussion plus importante que l'impression d'un résultat favorable ou juste.

Le temps que les agents de police passent en compagnie des citoyens est une mesure approximative de l'attention.

Structure d'élaboration des IR

Selon Tilley (1995), les conditions suivantes s'appliquent aux IR policier en prévention de la criminalité et elles représentent une norme idéale d'évaluation d'autres IR. Il y aura cependant certains compromis, ajoute-t-il, dans le cas de la prévention de la criminalité (p.6).

- **Les IR devraient être liés directement et le plus précisément possible aux résultats prioritaires voulus du travail de prévention de la criminalité.**
- **Les efforts pour obtenir le succès mesuré à l'aide des IR ne devraient pas remplacer les efforts de la principale tâche policière, la prévention de la criminalité. Plus positivement, les indicateurs de rendement choisis devraient aider à cibler l'attention sur un travail efficace de prévention de la criminalité.**
- **Les efforts pour obtenir le succès mesuré à l'aide des IR ne devraient pas inciter le service de police à faire des compromis dans le cas d'autres objectifs qu'il veut atteindre.**
- **Les indicateurs devraient être quantitatifs et il est préférable de mesurer par ratio.**
- **Les indicateurs devraient être faciles à comprendre.**
- **La collecte des données utilisées pour les indicateurs devrait être faite à un coût minimal ou, si les données ne sont pas déjà disponibles, la collecte devrait aussi donner certains avantages aux pratiques policières, afin de compenser pour les frais.**
- **Les IR devraient être liés en particulier aux contributions policières en prévention de la criminalité.**
- **L'exercice d'une mesure devrait être plausible pour le service de police et le public.**
- **Le calcul de l'IR devrait être sans ambiguïté.**

Langworthy (1996) insiste sur la nécessité d'élaborer des mesures qui peuvent donner régulièrement au service de police des renseignements significatifs pour les clients. Il souligne certains concepts du rendement qui pourraient servir à mesurer le rendement policier.

- **Le volet des répercussions est un ensemble de points sur lesquels le service de police est censé avoir des répercussions – criminalité, crainte de la criminalité et désordre.**
- **Le volet organisationnel de la santé porte sur le genre et le nombre d'activités policières, le soutien communautaire, le degré de satisfaction des employés du service de police au travail et leur connaissance des emplois.**
- **Le volet du processus traite de l'équité, de la civilité, d'un service juste et éthique, et le volet de l'évaluation communautaire comprend les capacités du service de police et le comportement éthique. Les deux volets traitent de la façon dont le service de police fait son travail.**
- **Le volet du contexte communautaire comprend la cohésion sociale, le contrôle social non officiel, ainsi que les structures sociales et politiques.**

Langworthy (1996), p. 221.

Lors de la compilation des mesures de rendement à l'aide de la méthodologie d'évaluation appropriée dans une « trousse d'outils » d'évaluation auto-orientée de programmes aux fins de l'amélioration de notre capacité de « mesurer ce qui compte », il est important de déterminer en partie les questions et les défis d'un tel projet.

Bref, il faut élaborer des IR qui nous informent de ce qui est fait pour améliorer le quartier et d'autres qui nous révèlent ce qui est fait (ou ce qu'il faut faire) pour améliorer l'agent. Lorsqu'il s'agit de mesurer le travail policier, il est certainement important de considérer les défis susmentionnés, afin d'apporter les améliorations nécessaires. Le milieu des affaires, l'administration publique et le milieu universitaire conviennent depuis longtemps que tout programme réussit uniquement s'il atteint efficacement les buts et objectifs énoncés. Si ce n'est pas le cas, il faut remettre en question la valeur du programme, non seulement pour ceux qui l'appliquent, mais aussi pour ceux qui reçoivent les services.

Le processus d'évaluation n'est pas nécessairement ardu ou coûteux. Il faut cependant :

- engager les ressources nécessaires pour l'appliquer,
- maintenir l'intégrité scientifique,
- éviter de cibler les résultats sur un programme de relations publiques,
- être disposé à apporter des améliorations si les résultats concluent qu'elles sont nécessaires.

Le résultat en bout de ligne doit être un processus fiable qui permet de mesurer si un programme peut atteindre ses buts avec efficience et efficacité. Les programmes qui ont des processus d'évaluation et d'examen intégrés sont beaucoup plus en mesure de révéler leur valeur aux décideurs et à la collectivité servie, comme suit :

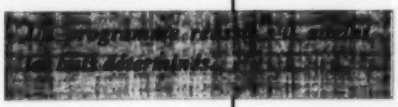
- ils comprennent un mécanisme aux fins de l'obligation de rendre compte,
- ils sont une assise qui permet la prise de décisions informée,
- ils permettent de déterminer les secteurs à améliorer,
- ils orientent le changement,
- ils atteignent les résultats,
- ils donnent un message très révélateur aux employés sur ce qui est important pour l'organisme et la collectivité.

Il faut élaborer des mesures qui permettent aux services de police de faire la collecte régulière de renseignements significatifs pour les clients. Les mesures devraient être du genre qui sont faciles, simples, peu coûteuses et qui aident à formuler des déductions.

Section B : LES ENTREVUES

Les experts

Les entrevues avec des experts bien informés révèlent qu'il faut tenir compte d'un certain nombre d'éléments essentiels pour choisir des indicateurs de rendement appropriés, afin de déterminer le succès ou l'échec d'un programme. Les évaluateurs doivent considérer le genre de programmes, la stratégie d'application et le modèle de prestation de services, afin de choisir les mesures qui refléteront précisément les répercussions d'un programme dans une collectivité. Les répondants affirment qu'il faut établir une série de buts réalistes et bien définis au tout début de l'application du programme car ils peuvent servir ensuite à l'évaluation. Un programme réussit donc s'il atteint ces buts déterminés.



Les experts conviennent de l'importance que les organismes policiers, les médias et les citoyens attribuent habituellement aux statistiques et aux taux de criminalité, mais ils sont d'avis qu'on ne peut se fier à ces données comme indicateurs de rendement pour les initiatives de prévention de la criminalité parce qu'elles posent des problèmes inhérents. Tout d'abord, les répondants affirment qu'une première augmentation des taux de criminalité est souvent le résultat de l'application de programmes de prévention de la criminalité parce que les membres de la collectivité sont plus sensibilisés aux problèmes ciblés et ils sont davantage disposés à déclarer au service de police les activités criminelles. Deuxièmement, les experts considèrent qu'il est extrêmement difficile d'isoler les répercussions de programmes distincts sur les taux de criminalité dans l'ensemble et d'autres résultats communs parce qu'un large éventail d'éléments politiques, sociaux et économiques contribuent aussi aux changements dans ces statistiques. La situation est encore plus compliquée parce que ces données reflètent uniquement les activités déclarées et elles ne reflètent donc pas précisément la crainte de la criminalité et le risque perçu de victimisation dans le public. Les répondants conviennent que la menace perçue pour la sécurité personnelle dans une collectivité est aussi importante que les incidences réelles de criminalité et il faut donc en tenir compte dans les programmes de prévention de la criminalité. Les changements des degrés de crainte dans une collectivité sont considérés comme un indicateur essentiel de rendement d'un programme, même s'ils sont extrêmement difficiles à mesurer précisément, compte tenu surtout de l'influence de la télévision et des autres médias.

Dans de nombreux cas, les experts sont d'avis que les signes visibles de désordre et de négligence dans une collectivité accentuent énormément les préoccupations des citoyens pour leur sécurité personnelle. On a constaté que les incidences de graffitis, de vandalisme et d'itinérance augmentent le stress des citoyens et des organismes sociaux, et suscitent des perceptions de crainte. L'efficacité des programmes qui ciblent des problèmes de désordre en particulier pourrait ultérieurement être mesurée en observant des réductions tangibles du problème avec le temps. Les répondants insistent sur le recours à des « mesures discrètes » comme moyen de déterminer si les citoyens sont craintifs. Certains problèmes, notamment, l'éclairage suffisant, l'accès aux téléphones publics, ainsi que l'entretien

général des espaces publics et privés, pourraient éventuellement être évalués du point de vue de leur apport à la crainte de la criminalité dans la collectivité.

Diverses méthodes de consultation et d'enquête ont été appliquées pour obtenir et quantifier des données sur les fluctuations de la crainte de la criminalité dans le public. Les sondages par la poste et au téléphone sont considérés comme le moyen le plus économique d'obtenir ces données, mais certains ont constaté que la communication directe donne des résultats plus fiables. Les demandes de service sont une source d'information importante, mais les experts ont constaté que les critères appliqués pour entrer ces appels et les répartir par catégorie sont souvent assez vagues et il y a très peu d'uniformité entre les organismes. Les répondants insistent donc sur l'importance de l'interaction, non seulement avec les membres de la collectivité, mais aussi avec les représentants de ces organismes qui ont des intérêts dans cette collectivité (c.-à-d. le service de police, le service de libération conditionnelle, les services sociaux, les associations d'entreprises, etc.). En fait, les experts sont d'avis que la collaboration entre les organismes a été rapidement reconnue comme un volet nécessaire de la programmation efficace en prévention de la criminalité et qu'elle devrait donc être évaluée comme une mesure de rendement.

Les experts sont d'avis que la collaboration entre les organismes est importante en programmation de la prévention de la criminalité et qu'elle devrait être un IR.

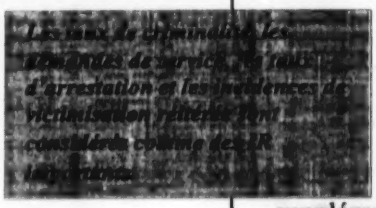
L'examen des tendances des clients dans les banques d'alimentation, les refuges pour victimes de violence, les groupes de soutien des jeunes et d'autres fournisseurs de services sociaux pertinents pourrait donner des renseignements importants sur les répercussions d'un programme dans une collectivité.

Les répondants ont indiqué aux entrevues que l'importance de l'engagement policier dans les organismes et les activités communautaires devrait être évaluée parce qu'elle peut être directement liée à l'engagement de la direction d'un service de police envers les initiatives de prévention de la criminalité et de service de police communautaire. La prévention de la criminalité est-elle intégrée aux principes opérationnels et au modèle de solution de problèmes du service de police? Si oui, à quel point? Certains ont affirmé que l'affectation de ressources policières aux activités communautaires proactives est un bon indicateur qu'un service de police en particulier est disposé à l'interaction et à la collaboration avec la collectivité pour considérer des problèmes particuliers. Les experts ont ciblé le degré d'engagement communautaire dans la prise de décisions policières et le déploiement, ainsi que la participation réelle aux initiatives de prévention de la criminalité et de la satisfaction de la clientèle. Prévoir la formation et les ressources financières et humaines appropriées pour la prestation de services efficace et rentable est une disposition intégralement liée à cet engagement.

L'engagement de la direction d'un service de police envers la prévention de la criminalité est un IR important.

Les services de police

Les taux de criminalité et d'autres statistiques connexes (p. ex., les taux de conclusion des dossiers, les taux d'arrestation, le temps d'intervention), comme c'est habituellement le cas, sont les indicateurs de rendement les plus souvent mentionnés dans les entrevues avec les professionnels de l'application de la loi. Le repérage de ces statistiques avec le temps donne, considère-t-on, une idée utile de l'efficacité des efforts policiers et des activités de prévention de la criminalité dans une collectivité. Les répondants conviennent cependant des limites inhérentes lorsqu'on essaie de déterminer le succès d'un programme simplement à partir des réductions des statistiques sur la criminalité qui reflètent le total des éléments économiques, politiques et sociaux dans un secteur en particulier. Il serait donc erroné de nouer un lien occasionnel entre un programme en particulier et la réduction de la criminalité dans l'ensemble, sans enquête plus approfondie. Le recours aux statistiques sur la criminalité comme indicateur de rendement est aussi limité parce qu'elles reflètent seulement les crimes déclarés et ne tiennent pas compte d'autres éléments sociaux qui ajoutent à la crainte et à l'agitation dans une collectivité. En fait, les répondants confirment que la prestation efficace d'un programme se traduit souvent par une augmentation initiale des statistiques sur la criminalité parce que les citoyens sont davantage sensibilisés et disposés à déclarer les incidents au service de police.



La collecte des demandes de service est aussi fréquente et elles sont réparties en catégories comme moyen de mesurer le rendement. Les répondants précisent cependant que l'application d'initiatives supplémentaires de prévention de la criminalité et de service de police communautaire dans un secteur donné augmenterait probablement le nombre de demandes de service.

Les répondants attribuent une valeur à l'examen des fluctuations des taux d'arrestation et des incidences de victimisation réitérée pour mesurer l'efficacité des programmes qui ciblent des activités criminelles en particulier. Le temps d'intervention du service de police et la rentabilité générale, en termes de rendement positif des ressources humaines et financières, ont aussi été considérés lors de l'évaluation du rendement d'un programme.

L'un des principaux obstacles des intervenants des services de police lors de l'évaluation de programmes d'initiatives de prévention de la criminalité est la mesure précise du rendement des programmes de prestation de services de prévention pure et simple. Comment évaluer le résultat de la prévention? Voilà un sérieux dilemme, surtout lorsqu'il faut rendre compte de l'affectation des ressources au programme. Les répondants ajoutent donc que les programmes de prévention

de la criminalité doivent avoir des buts réalistes clairement définis et intégrés aux principes opérationnels généraux, et il faut déterminer au départ ce qui servira à mesurer le rendement. Dans de nombreux cas, les préposés à la prestation des programmes sont incapables d'élaborer des mesures opérationnelles parce qu'ils définissent trop vaguement ce qu'ils veulent réaliser. Les répondants incitent ceux qui appliquent des programmes de prévention de la criminalité à faire enquête et à comparer les jalons connus et d'autres indicateurs de succès découverts dans des programmes comparables appliqués dans d'autres collectivités. Voilà bien une difficulté parce que les programmes varient énormément et il n'y a pas deux collectivités semblables.

Un rapport sur le succès d'un programme doit tenir compte du déplacement.

Les participants aux entrevues soulignent que les changements du degré de crainte de la criminalité et de risque perçu de victimisation dans une collectivité sont des mesures essentielles du rendement qu'il faut examiner pendant le processus d'évaluation. Les gens ont-ils vraiment l'impression d'être plus en sécurité? Les répondants précisent que les perceptions de la criminalité dans le public peuvent avoir des répercussions importantes sur le comportement, même si ces craintes sont injustifiées. Si la collectivité continue d'être craintive après la solution d'un problème, il est clair qu'il faut en tenir compte dans le programme particulier. Un temps et des efforts énormes ont donc été réservés pour obtenir et évaluer les opinions du public sur diverses questions de criminalité, de désordre et de sécurité. Il y a eu divers sondages par la poste, au téléphone et en personne, afin d'obtenir la rétroaction communautaire. La collecte de l'information comprenait des réunions communautaires, les médias et l'Internet. Les résultats de ces activités révèlent habituellement que les crimes graves, même s'ils sont importants, ne sont pas le principal élément de crainte dans la collectivité. Des incidences de désordre (graffitis, vandalisme, itinérance, etc.) constatées chaque jour incitent les citoyens à croire qu'il y a un problème plus grave qu'il pourrait l'être en réalité. Des programmes dans la collectivité peuvent cependant cibler ces signes d'incivilité, le rendement étant mesuré par la réduction visible du problème ciblé. Lors de l'évaluation du rendement des programmes qui ciblent des questions de désordre en particulier, il est important, selon les répondants, d'évaluer si le problème est vraiment réglé ou s'il est simplement passé dans une autre collectivité.

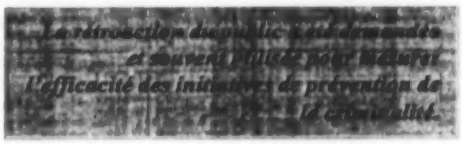
Les services de police sont d'avis que la collaboration entre les organismes est un volet important de la programmation en prévention de la criminalité et qu'elle devrait être inclu

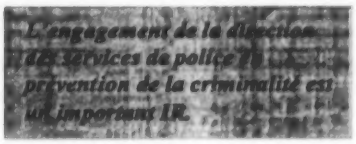
Les services de police conviennent que nombre des éléments d'incitation à l'activité criminelle et à l'impression de crainte dans la collectivité sont extérieurs à leur mandat habituel et ils insistent donc sur l'élaboration de partenariats proactifs avec les organismes qui ont un intérêt dans une collectivité, en consultation avec la collectivité elle-même. La collaboration entre les organismes devient donc une exigence à considérer au cours du processus d'élaboration de programmes et elle devient plus souvent une mesure d'évaluation.

Mesurer la participation des clients aux solutions de rechange à l'arrestation, aux refuges, à l'intervention et à d'autres initiatives des services sociaux pourrait servir à déterminer le rendement des programmes avec le temps. L'engagement du service de police dans les événements communautaires et le degré de sensibilisation du public aux programmes de prévention de la criminalité sont mentionnés comme indicateurs de rendement éventuels. Il est important de remarquer cependant que dans certains cas, le succès peut être mesuré par une diminution de l'engagement policier dans les activités communautaires. De nombreuses initiatives policières incitent les collectivités à régler elles-mêmes leurs problèmes et, souvent, les solutions apportées ne demandent pas l'intervention policière. L'engagement accru de la collectivité dans ces initiatives est généralement considéré comme un indicateur de rendement positif.

Un certain nombre de répondants aux entrevues ont affirmé que le degré d'engagement de la direction des services d'application de la loi dans les activités de prévention de la criminalité et de service de police communautaire aurait des répercussions directes sur leur rendement ultérieur. Voici des indicateurs éventuels : le service de police a-t-il une unité ou des agents affectés au service de police communautaire ou à la prévention de la criminalité? Quelles sont les ressources humaines et financières affectées à ces activités? Si nous voulons avoir une répercussion positive sur la collectivité, il faut avoir la capacité de répondre précisément aux besoins de ses citoyens, notamment, affecter aux programmes des intervenants qui ont l'information, la formation (linguistique, culturelle, etc.) et le matériel appropriés. L'absence de ces ressources est considérée comme un indicateur éventuel de rendement médiocre d'un programme.

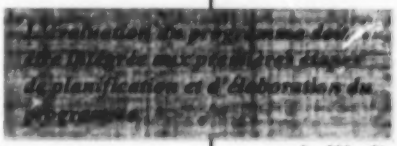
Les services de police sont conscients que la rétroaction directe du public donne des indicateurs valables de leur rendement en général dans la collectivité. Tous les professionnels des services de police qui ont participé à l'enquête considèrent sans contredit que la satisfaction de la clientèle est une priorité.



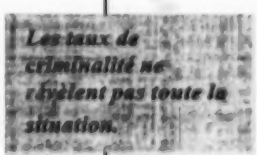


La collectivité

Lorsqu'on leur a demandé de déterminer des indicateurs de rendement durables qui pourraient servir à l'évaluation des programmes de prévention de la criminalité, les représentants de la collectivité ont rapidement affirmé que les mesures du succès sont intégralement liées aux buts généraux et aux principes opérationnels de chaque programme en particulier. Il faut définir les moyens de mesurer le succès ou l'échec au cours des premières étapes de l'élaboration d'un programme, selon les répondants, afin de donner aux évaluateurs des outils pour déterminer pourquoi un programme a répondu ou non aux attentes. Il peut être facile de surveiller et d'évaluer, par exemple, l'objectif de la prestation d'un service à un nombre déterminé de clients au cours d'une période précise. Il faut cependant être attentif et considérer la rétroaction des clients ou de la collectivité qui ne correspond peut-être pas directement aux objectifs du programme, mais qui peut donner un aperçu intéressant des perceptions de la collectivité et de l'efficacité de la prestation du service.


L'évaluation du programme doit commencer dès les premières étapes de planification et d'élaboration du programme.

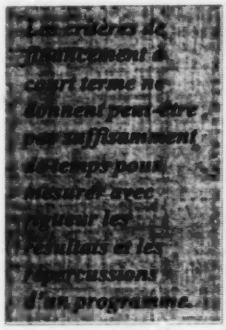
Les représentants de la collectivité reconnaissent la valeur habituellement attribuée aux taux de criminalité, mais les réductions de ces statistiques sont souvent utilisées comme seules mesures lorsqu'un certain nombre de financiers évaluent le rendement, une intervention qui suscite énormément de préoccupations. Les répondants sont d'avis qu'une réduction du taux de criminalité peut être importante, mais qu'elle ne révèle pas toute la situation. Des programmes efficaces de prévention de la criminalité donnent souvent une augmentation des taux de criminalité au départ parce que le grand public est davantage sensibilisé aux problèmes visés en particulier et les citoyens sont davantage disposés à déclarer les crimes au service de police.


Les taux de criminalité ne révèlent pas toute la situation.

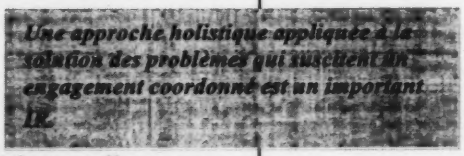
De plus, un taux de criminalité à la baisse peut signifier que le nombre d'actes criminels a diminué dans une collectivité, mais la gravité de la criminalité et de la violence peut être à la hausse. Les diminutions des taux de victimisation réitérée ont servi d'indicateurs de rendement positifs des programmes au Royaume-Uni en premier lieu où l'on s'est intéressé à la collecte de ce genre de données en particulier. Les membres de la collectivité en sont venus à considérer que les statistiques sur la criminalité, même si elles sont d'importants indicateurs de rendement, ne reflètent pas exactement les changements aux volets de la crainte de la criminalité et du risque perçu de victimisation dans une collectivité. Les enquêtes publiques et les consultations communautaires ont révélé que les incidences d'incivilité et de désordre public suscitent souvent davantage l'impression d'agitation et des perceptions de crainte à la hausse dans une collectivité. Les diminutions d'incidences de graffitis, de vandalisme et d'itinérance sont considérées comme des indicateurs positifs facilement identifiables du succès d'un programme qui aide à améliorer l'impression de sécurité personnelle dans la collectivité.

Les répondants aux entrevues comprennent qu'une diminution de la crainte de la criminalité dans une collectivité est une mesure essentielle pour déterminer l'efficacité d'un programme, mais il y a eu des défis considérables à relever lorsqu'on a essayé

d'obtenir et de quantifier les opinions du public sur des questions de criminalité et de sécurité personnelle. Les pressions exercées pour élaborer des indicateurs de rendement fiables qui peuvent être appliqués à des initiatives proactives de prévention ont augmenté, selon des représentants de la collectivité, compte tenu des contraintes financières à tous les paliers de l'administration publique. De nombreux répondants se disent inquiets parce que les financiers considèrent souvent la valeur en dollars sans tenir compte des avantages ou des répercussions du programme dans l'ensemble. De plus, de nombreuses subventions couvrent un an seulement, les changements positifs peuvent en être aux premières étapes et il serait très difficile de mesurer les dénouements réussis. La mesure de la participation des citoyens aux événements communautaires, de l'utilisation des parcs et des transports publics, du recours aux organismes sociaux, ainsi que de la croissance économique d'un secteur, a été mentionnée comme volet éventuel d'enquête pendant l'évaluation d'un programme.



Afin de réduire efficacement la criminalité et la crainte de la victimisation dans une collectivité en particulier, les répondants ont précisé que le service de police et d'autres organismes sociaux devaient appliquer une approche holistique à la solution des problèmes qui pourrait susciter un engagement coordonné, afin d'établir des buts dans chaque organisme et avec d'autres partenaires qui ont un intérêt dans la collectivité. Nouer des liens serrés avec la collectivité et établir des relations de travail avec des organismes à l'externe sont considérés comme des indicateurs de rendement positifs d'un programme. Bien entendu, la mesure du rendement doit être directement liée aux dénouements voulus du programme, c'est-à-dire que le succès peut se traduire par une diminution de l'engagement policier à la suite des améliorations apportées à la responsabilisation communautaire.



Les représentants de la collectivité précisent que la rétroaction et le soutien directs de la collectivité révèlent le succès, bien plus que l'approche que les évaluateurs appliquent pour mesurer l'efficacité des programmes de prévention de la criminalité. Les services de police, les fournisseurs de services sociaux et d'autres organismes communautaires ont constamment recours aux enquêtes, aux réunions publiques, aux sondages dans les médias et aux communications régulières non officielles pour obtenir de l'information sur le rendement de certains programmes en particulier. Les répondants ont aussi ajouté qu'il faut s'intéresser en particulier à l'ampleur et au genre de publicité que les initiatives de prévention de la criminalité obtiennent dans les divers médias parce qu'ils reflètent souvent la perception et l'opinion du public ou parce qu'ils les influencent directement.

Le milieu des affaires

Dans le cas des membres des chambres de commerce et d'autres représentants du milieu des affaires, les réductions des statistiques sur la criminalité et du taux de la criminalité ciblée en général dans un secteur commercial en particulier sont les indicateurs d'efficacité d'un programme les plus souvent mentionnés. Les incidences de désordre, notamment les graffitis, le vandalisme, l'itinérance, la mendicité et « les laveurs de pare-brise dans la rue », ont fait l'effet d'une surveillance et été retenues comme moyen d'évaluer les résultats d'interventions et d'initiatives en particulier.

De nombreux répondants aux entrevues ont affirmé que l'ampleur de la croissance économique et de l'expansion dans un secteur en particulier refléterait directement le rendement positif d'un programme. Autrement dit, les gens ont tendance à éviter les endroits où ils n'ont pas l'impression d'être en sécurité. L'augmentation du nombre et de la fréquence des présences aux événements communautaires, ainsi que l'achalandage des consommateurs après l'application d'un programme, sont considérés comme des indicateurs évidents d'amélioration de la perception de sécurité dans ce secteur pour le public.

Le désordre et le déclin d'un quartier sont d'importants IR.

La sensibilisation et la visibilité, selon des représentants du milieu des affaires, sont des éléments importants de mesure du succès d'un programme. Tout d'abord, la collectivité est-elle consciente que le programme est appliqué? Deuxièmement, le programme est-il évident dans la collectivité? La participation de la collectivité à l'application et à la prestation d'un programme, ainsi que le nombre de clients servis, servent souvent de mesures du rendement.

La rétroaction des clients est l'indicateur de rendement le plus tangible et fiable qui est utilisé dans la plupart des cas pour l'évaluation des programmes. Les réflexions et les opinions des intervenants des programmes, des clients, des services de police et du grand public sont régulièrement considérées pour garantir que les buts et mandats d'un programme reflètent précisément les besoins particuliers de la collectivité. Les enquêtes, que ce soit par la poste, le téléphone, le télécopieur, ou en personne, sont l'outil le plus fréquent pour obtenir l'information. Les réseaux d'information en place et les réunions régulières des chambres de commerce et des membres des zones d'amélioration commerciale ont aidé à obtenir et à échanger la rétroaction nécessaire pour déterminer les problèmes, établir des buts réalistes et formuler des solutions appropriées.

Section C : Formulation des justifications de la trousse d'outils

Formulation des justifications de la trousse d'outils

Nous avons examiné aux sections précédentes un large éventail de questions pertinentes aux méthodologies qui conviennent le mieux à l'évaluation des programmes de prévention de la criminalité et aux divers indicateurs de rendement qui mesurent le mieux les réalisations des programmes. Certains concepts considérés sont relativement complexes, mais d'autres reflètent le proverbial principe de la clarté et de la simplicité.

L'examen de la documentation et les sommaires des diverses entrevues avec des services de police, des experts, des collectivités et des entreprises révèlent de toute évidence que nous vivons dans un monde où les indicateurs traditionnels (p. ex., taux de criminalité, demandes de service, cotes de crainte de la criminalité) et non traditionnels (p. ex., activité accrue des citoyens dans des secteurs évités auparavant, moins de graffitis) peuvent servir à examiner les réalisations. Déterminer si les divers indicateurs sont vraiment représentatifs de ce qui est mesuré et s'il est possible de les obtenir assez simplement et à peu de frais devient une nouvelle préoccupation.

Le défi de cette section du rapport est de tirer, de l'éventail des constatations de la recherche, des impressions, des pratiques, des idées et des observations, les indicateurs de rendement qui ont la valeur la plus pragmatique lorsqu'il s'agit d'évaluer les programmes de prévention de la criminalité. Il faut aussi tenir compte d'un certain nombre de questions essentielles si nous voulons que la trousse d'outils soit utile aux groupes utilisateurs, notamment :

1. Il faut convenir qu'une évaluation significative n'est pas une réflexion après coup — une mesure qui peut être appliquée bien après la mise en œuvre et le déroulement du programme.
2. Le choix des indicateurs de rendement doit refléter les diverses activités qui se déroulent dans le programme.
3. Des variables autres que celles qui sont mesurées ne doivent pas avoir de répercussions sur chaque IR, dans la mesure du possible, afin de garantir la validité des constatations. Les taux de criminalité, par exemple, ne sont jamais des mesures précises des réalisations d'un programme de prévention de la criminalité parce que de nombreuses variables peuvent intervenir dans l'explication des taux de criminalité à la hausse ou à la baisse.

4. Les méthodes de collecte des données doivent être faciles à appliquer et efficientes du point de vue du temps et des coûts. Étant donné que les groupes bénévoles de la collectivité et les agents de police de première ligne utiliseront la trousse d'outils en majeure partie, la simplicité est essentielle pour maximiser leur intérêt et leur participation.

5. Tout programme considéré pour évaluation doit avoir des buts et objectifs clairement définis qui permettront de mesurer les dénouements et les répercussions. Si un programme n'affiche pas clairement ce qui doit être accompli à l'aide de quelle méthode pour obtenir éventuellement quels résultats, tout processus d'évaluation, simple ou compliqué, a peu de chance d'atteindre son objectif.

Que révèlent clairement les constatations?

Les indicateurs de rendement considérés dans les sections précédentes de ce rapport ont été examinés et évalués pour déterminer s'il convient de les ajouter à la trousse d'outils éventuelle. Chaque IR déterminé a été coté en particulier en tenant compte des éléments énumérés ci-dessus, ainsi que de sa pertinence aux divers programmes de prévention de la criminalité les plus fréquents dans les collectivités canadiennes. Le résultat en bout de ligne est une brève liste d'IR qui, à notre avis :

- reflètent la structure ou les activités d'un programme moyen de prévention de la criminalité dans une collectivité,
- peuvent être mesurés à l'aide d'activités déterminées,
- peuvent être mesurés selon des efforts et à des coûts raisonnables, mais limités,
- n'ont pas besoin d'une analyse approfondie pour tirer des conclusions représentatives des dénouements et des répercussions d'un programme,
- semblent raisonnablement fiables lorsqu'il s'agit de les appliquer à divers programmes dans différentes collectivités ayant divers moyens de prestation de programmes.

Les programmes de prévention de la criminalité ont en fait deux volets. Premièrement, à l'étape de l'infrastructure du programme, on tient compte du personnel rémunéré et bénévole, du détachement des agents de police, des groupes consultatifs ou des conseils d'administration, du matériel, des superficies de travail et des séminaires de formation. Deuxièmement, la structure opérationnelle représentée par les divers événements et activités qui composent ce que le programme est censé accomplir. En ce sens, nous avons pu tirer des constatations de nos diverses recherches sur les indicateurs de rendement particuliers à chaque volet. Il faut, à notre avis, considérer ces indicateurs lorsque nous essayons d'évaluer une initiative communautaire — policière de prévention de la criminalité.

Indicateurs de rendement de l'infrastructure

1. Engagement policier

L'engagement de ressources du service de police local dans le fonctionnement d'un programme, compte tenu de son importance, a des répercussions importantes sur le succès de ce programme de prévention de la criminalité. L'examen de la documentation et les diverses entrevues avec les quatre groupes (experts, services de police, entreprises et collectivités) confirment cette affirmation. L'affectation en permanence de membres du personnel à des activités de prévention de la criminalité est un bon indicateur qui révèle que le service de police est déterminé à collaborer avec la collectivité pour résoudre les problèmes. Il y a plusieurs moyens de mesurer cet engagement, notamment, le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'engagement des agents de police, les ressources financières que le service de police affecte au programme, le degré d'engagement de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.

2. Participation communautaire

Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.

3. Sensibilisation communautaire

Un moyen plutôt indirect de mesurer le succès d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure.

Un très bon exemple : L'une des limites du Programme du service de police axé sur la collectivité (SPAC) de Victoria, déterminée pendant l'évaluation triennale, est le manque évident de sensibilisation au programme local du SPAC chez les citoyens qui habitent à plus de dix îlots du poste de police. Cette constatation est encore plus évidente, étant donné que les citoyens qui habitent à dix îlots ou plus ne peuvent décrire le genre de programmes que le SPAC offre par l'intermédiaire de sa programmation en prévention de la criminalité.

Les sondages de porte en porte dans le quartier, le nombre de demandes d'aide imprévues des citoyens en prévention de la criminalité et les preuves que des programmes de prévention de la criminalité sont appliqués spontanément peuvent servir d'indicateurs évidents de l'importance de la sensibilisation des résidents aux programmes de prévention de la criminalité qui fonctionnent dans leur collectivité.

Indicateurs de rendement de l'infrastructure

1. Engagement policier

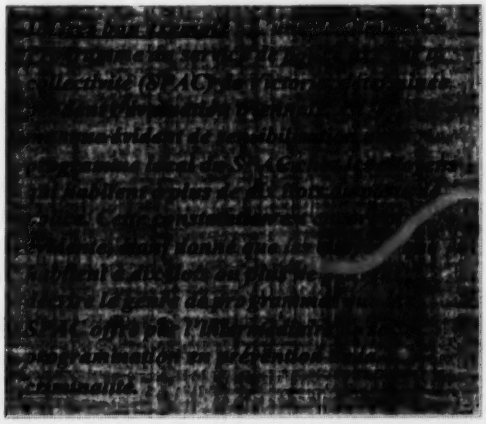
L'engagement de ressources du service de police local dans le fonctionnement d'un programme, compte tenu de son importance, a des répercussions importantes sur le succès de ce programme de prévention de la criminalité. L'examen de la documentation et les diverses entrevues avec les quatre groupes (experts, services de police, entreprises et collectivités) confirment cette affirmation. L'affectation en permanence de membres du personnel à des activités de prévention de la criminalité est un bon indicateur qui révèle que le service de police est déterminé à collaborer avec la collectivité pour résoudre les problèmes. Il y a plusieurs moyens de mesurer cet engagement, notamment, le nombre de ressources affectées, le nombre d'heures d'engagement des agents de police, les ressources financières que le service de police affecte au programme, le degré d'engagement de la collectivité dans la prise de décisions policières et la mesure de la satisfaction des citoyens dans l'ensemble quant à l'engagement policier.

2. Participation communautaire

Le degré et le taux de participation communautaire à un programme de prévention de la criminalité est considéré comme un atout incontestable pour son succès éventuel. Plus le nombre de participants de la collectivité est élevé, y compris un engagement important en temps, plus le programme a des chances d'atteindre ses buts. Le nombre de personnes engagées et l'importance de leur engagement mesuré en temps sont souvent mentionnés comme les meilleurs moyens de mesurer le rendement dans ce secteur.

3. Sensibilisation communautaire

Un moyen plutôt indirect de mesurer le succès d'un programme est de vérifier à quel point la collectivité dans l'ensemble est sensibilisée au programme. Ce genre de connaissances est cependant un reflet de la façon dont le programme est structuré et appliqué par la suite, et non une activité directe de prévention de la criminalité. Il vaut donc mieux l'attribuer à la catégorie infrastructure.



Les sondages de porte en porte dans le quartier, le nombre de demandes d'aide imprévues des citoyens en prévention de la criminalité et les preuves que des programmes de prévention de la criminalité sont appliqués spontanément peuvent servir d'indicateurs évidents de l'importance de la sensibilisation des résidents aux programmes de prévention de la criminalité qui fonctionnent dans leur collectivité.

4. Collaboration entre organismes

Le paradigme qu'est le service de police communautaire veut que le service de police soit simplement l'un des intervenants à la table lorsqu'il faut traiter des questions de criminalité et mettre en œuvre des programmes de prévention de la criminalité. De nombreux programmes de prévention de la criminalité auront donc divers partenaires, autant dans la structure que dans la prestation du programme. Un processus d'évaluation doit donc examiner les partenariats et le degré de collaboration, un autre principal indicateur de succès du programme. Il est simplement logique d'affirmer que plus les liens sont serrés et plus la volonté claire de collaborer aux buts communs du programme est évidente, plus il est possible de maximiser les buts et objectifs du programme.

Indicateurs de rendement opérationnel

1. Signes d'incivilité et de désordre

Il est presque universellement convenu qu'un indicateur puissant de succès des programmes de prévention de la criminalité axés sur des questions de désordre en particulier est la réduction évidente de ces problèmes avec le temps. Les citoyens d'un quartier envahi d'activités de gang visibles, par exemple la vente libre de drogues, la prostitution, la présence de fumeries de crack et les désagréables graffitis, décident d'établir un partenariat avec le service de police pour « reprendre leur quartier en main ». Les signes d'activité de gang disparaissent avec le temps et les citoyens recommencent à se déplacer ouvertement et librement dans les rues. La diminution des points négatifs et l'augmentation des points positifs peuvent servir d'indicateurs évidents du succès du programme de prévention de la criminalité.

2. Sentiment d'insécurité

À la suite de l'examen de la documentation et selon un certain nombre des personnes interviewées, il faut convenir que l'insécurité a des répercussions profondes sur la perception que les gens ont de leur sécurité et de celle de leur collectivité. Les répercussions d'un programme de prévention de la criminalité sur cette insécurité sont donc un indicateur de rendement essentiel à mesurer lors d'une évaluation. Les sondages demandent aux citoyens de coter leurs craintes avant et après un programme, approche la plus commune, mais les évaluateurs qui conçoivent ces sondages ne sont pas toujours en mesure de considérer les divers contextes où la crainte se manifeste au départ. Heureusement, la pratique récente est d'appliquer des « mesures plus discrètes » comme indicateur de succès, en particulier les mesures de surveillance du comportement des gens que nous pouvons observer directement, comparativement aux attitudes qui demandent la vérité de leur part (ce qui n'est pas toujours garanti).

3. Victimisation réitérée

La plupart des secteurs qui ont un problème de criminalité dans une collectivité ont un point en commun : la majorité des actes criminels sont

habituellement commis contre le même pourcentage minime de victimes. Une diminution des taux de victimisation réitérée est donc une meilleure mesure du succès des programmes de prévention de la criminalité dans ces secteurs que tout autre ensemble standard d'indicateurs. Si un programme de prévention de la criminalité est conçu pour une collectivité qui affiche un taux de criminalité élevé (p. ex., une hausse dramatique des cambriolages), il faut évaluer ce programme pour obtenir des données sur les cas de victimisation réitérée, un indicateur principal des répercussions du programme dans l'ensemble.

4. Rétroaction communautaire

Les services de police et les intervenants en prévention de la criminalité dans la collectivité considèrent en bout de ligne que la rétroaction directe de la collectivité sur les initiatives de prévention de la criminalité est l'un des principaux indicateurs de la valeur du programme. Vous pouvez obtenir cette information à l'aide de diverses méthodes directes (p. ex., sondages, scrutins, réunions publiques) ou indirectement, par l'intermédiaire de la publicité dans les médias qui est habituellement représentative de l'opinion du public en général.

Conclusion

Ces huit indicateurs de rendement représentent le mieux certaines des réflexions les plus récentes sur les éléments qui mesurent au mieux le succès des programmes de prévention de la criminalité. Nous les avons ciblés parce qu'ils sont pratiques et peuvent être mesurés à l'aide de divers indicateurs. Voilà qui est particulièrement important parce que la conception finale de la trousse d'outils doit être immédiatement applicable par le personnel policier de première ligne et les bénévoles de la collectivité. Ils doivent donc être en mesure de déterminer des sources de données qu'ils peuvent obtenir immédiatement et analyser facilement, afin de faire un rapport pragmatique et détaillé.

Section D : Annexes

Guides d'entrevue

Liste des collaborateurs

Bibliographie

Guides d'entrevue

Élaboration et production d'une ressource d'évaluation, ou « trousse d'outils », pour les services de police et les groupes communautaires

Guide d'entrevue pour les experts

Nous savons que les outils qu'utilisent les services de police et les groupes communautaires pour mesurer la prévention de la criminalité et le rendement policier sont un obstacle aux initiatives de prévention de la criminalité et de service de police communautaire. Il semble y avoir un écart entre les méthodes qu'appliquent actuellement les organismes policiers pour mesurer la productivité et le genre d'aide que les collectivités veulent vraiment de leurs services de police. Les degrés de crainte et de désordre, les preuves de tension communautaire à la hausse et, ce qui est plus important, l'information sur les sources particulières de ces difficultés et l'intervention policière pour régler ces problèmes sont rarement quantifiés officiellement.

Notre ÉQUIPE de recherche élabore actuellement une ressource d'évaluation, ou « trousse d'outils », à l'intention des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec les services de police. Ils pourront utiliser cette importante ressource pour évaluer leurs initiatives de prévention de la criminalité, de solution de problèmes et de service de police communautaire. Cette ressource aidera les services de police et les groupes communautaires à mesurer le rendement d'une façon qui correspond mieux à ce que veulent les collectivités et à ce dont elles ont réellement besoin.

Le Service de police d'Ottawa-Carleton, Ottawa (Ontario) Canada, a commandé le projet à la firme EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, est gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, finance le projet.

Nous demandons votre aide à titre d'expert bien connu de la recherche et de l'évaluation pragmatique. Nous apprécierons une ***entrevue au téléphone*** et nous vous téléphonerons d'ici quelques jours pour déterminer une heure d'entrevue qui vous convient. Nous espérons que vous accepterez de participer. Nous voulons entre-temps vous informer des **cinq questions** que nous poserons. Vous aurez donc l'occasion de les examiner d'avance. Si vous avez des questions entre-temps, n'hésitez pas à téléphoner à Gail Walker en composant le (416) 466-0159.

Lorsque vous réfléchissez à vos réponses, n'oubliez pas que nous préparons la «trousse d'outils » à l'intention du personnel policier de première ligne et des groupes communautaires.

1. Savez-vous s'il y a des « trousses d'outil » d'évaluation de programmes, des guides ou des instruments, **n'importe lesquels**, qui aideraient les services de police et les groupes communautaires à évaluer leurs initiatives de prévention de la criminalité? NON OUI
2. Si OUI, auriez-vous l'obligeance de préciser les sources et comment nous pouvons obtenir des copies?
3. Pouvez-vous orienter notre recherche pour que nous obtenions des articles ou du matériel qui nous aideraient à élaborer des indicateurs de rendement convenables pour évaluer les initiatives de prévention de la criminalité — service de police communautaire des services de police? NON OUI
4. Si OUI, veuillez énumérer les sources — références :
5. À votre avis, quels sont les indicateurs de rendement convenables et non traditionnels qui permettraient d'évaluer les initiatives de prévention de la criminalité —service de police communautaire des services de police, et comment pourriez-vous les mesurer?

Nous vous remercions beaucoup de votre collaboration.

Guide d'entrevue pour les services de police et les groupes communautaires

Nous savons que les outils qu'utilisent les services de police et les groupes communautaires pour mesurer la prévention de la criminalité et le rendement policier sont parfois un obstacle aux initiatives de prévention de la criminalité et de service de police communautaire. Il semble y avoir un écart entre les méthodes qu'appliquent actuellement les organismes policiers pour mesurer la productivité et le genre d'aide que les collectivités veulent vraiment de leurs services de police. Les degrés de crainte et de désordre, les preuves de tension communautaire à la hausse et, ce qui est plus important, l'information sur les sources particulières de ces difficultés et l'intervention policière pour les régler sont rarement quantifiés officiellement.

Notre ÉQUIPE de recherche élabore actuellement une ressource d'évaluation, ou « trousse d'outils », à l'intention des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec les services de police. Ils pourront utiliser cette importante ressource pour évaluer leurs initiatives de prévention de la criminalité, de solution de problèmes et de service de police communautaire. Cette ressource aidera les services de police et les groupes communautaires à mesurer le rendement d'une façon qui correspond mieux à ce que veulent les collectivités et à ce dont elles ont réellement besoin.

Le Service de police d'Ottawa-Carleton, Ottawa (Ontario) Canada, a commandé le projet à la firme EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, est gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, finance le projet.

Nous demandons votre aide parce que votre service — organisme est un leader bien connu des initiatives de prévention de la criminalité et de service de police communautaire. Nous apprécierons une ***entrevue au téléphone*** et nous espérons que vous accepterez de participer. Vous avez obtenu les objectifs du projet et les **questions** que nous poserons pendant **l'entrevue**. Vous aurez donc l'occasion de les examiner d'avance. Si vous avez des questions entre-temps, n'hésitez pas à téléphoner à Gail Walker en composant le (416) 466-0159.

Objectifs du projet :

1. Intégrer des mesures de rendement et la méthodologie d'évaluation appropriée dans une «trousse d'outils » d'évaluation auto-orientée de programmes à l'intention des services de police et des groupes communautaires.
2. Déterminer quelles sont les trousses d'outils — guides « ultramodernes » d'évaluation auto-orientée de programmes.
3. Recommander aux services de police canadiens la méthodologie appropriée pour l'évaluation du service de police communautaire, de la prévention de la criminalité et de la solution de problèmes.
4. Élaborer des indicateurs de rendement précis pour déterminer l'efficacité de l'intervention policière aux chapitres de la prévention de la criminalité, du service de police communautaire et de la solution de problèmes.
5. Élaborer des mesures qui peuvent raisonnablement et sans ambiguïté déterminer les changements aux volets criminalité, crainte et désordre, ainsi que leurs répercussions sur la qualité de vie de la collectivité.
6. Veiller à ce que la «trousse d'outils » reflète les tendances et les réflexions les plus récentes au sujet de l'évaluation des programmes proactifs d'intervention policière en prévention de la criminalité.

Questions de l'entrevue au téléphone :

Lorsque vous réfléchissez à vos réponses, n'oubliez pas que nous préparons la « trousse d'outils » à l'intention du personnel policier de première ligne et des groupes communautaires.

1. À votre avis, quels sont les indicateurs de rendement convenables et non traditionnels qui permettraient d'évaluer les initiatives de prévention de la criminalité —service de police communautaire des services de police, et comment pourriez-vous les mesurer?
2. Avez-vous besoin d'une trousse d'outils pour l'évaluation de programmes? – L'utiliseriez-vous? NON OUI

3. Quels sont les sujets essentiels qu'il faudrait ajouter à la trousse d'outils?
4. Quelle devrait être la présentation de la trousse (p. ex., support papier, Internet pour téléchargement, les deux, autre)?
5. Avez-vous un programme de prévention de la criminalité qu'il faudrait évaluer? NON OUI

6. Seriez-vous disposé à faire l'essai pilote de la « trousse d'outils » lorsqu'elle sera achevée (janvier 2001) pour mesurer l'un de vos programmes de prévention de la criminalité ou un programme que vous vous préparez à mettre en œuvre?
7. Votre service de police — organisme communautaire a-t-il procédé à l'évaluation, **n'importe laquelle**, d'un programme — d'une initiative de prévention de la criminalité depuis cinq ans? NON OUI

8. **Si OUI, pouvons-nous obtenir des copies des résultats? [envoyez à : EDUCON Marketing & Research Systems, Gail Walker, pièce n° 3, 18, chemin Doncrest, Toronto (Ontario) Canada M4K 1R8 ou par courrier électronique à educon@sympatico.ca].**
9. S'il y a eu évaluation, mais si les résultats ne sont pas disponibles :

Demandez :

- Le titre du **programme de prévention de la criminalité — de l'initiative de service de police communautaire.**
- Les buts et objectifs du programme de prévention de la criminalité.
- Les objectifs de l'évaluation du programme.
- L'année de l'évaluation du programme.
- Le nom de l'évaluateur du programme? o à l'interne o consultants à l'externe
- Le genre d'évaluation. o estimation —examen o processus o évaluation des répercussions
- La conception de la recherche :

  o une activité o essai préliminaire — ultérieur o groupe de contrôle o groupe de traitement

  o groupe spécial – série chronologique

  o autre _____
- La méthodologie — l'approche :

  o sondages par la poste o sondages au téléphone o groupes d'examen

  o groupes de discussion o entrevues personnelles o entrevues au téléphone

  o statistiques sur la criminalité o autre _____
- Les groupes cibles (p. ex., agents de police, jeunes, bénévoles).
- Le taux de réponse (p. ex., à un sondage).
- La taille de l'échantillon.
- La diminution du nombre de cas (p. ex., s'il s'agit d'un groupe spécial ou d'un essai préliminaire — ultérieur).
- La description de l'instrument (p. ex., mesure des attitudes policières, de la satisfaction au travail, de la crainte de la criminalité, de la prévention de la drogue — DARE) :

  o A-t-on utilisé des instruments établis? Une LISTE? Un coefficient de fiabilité, quel est-il s'il est connu?

  o A-t-on élaboré des instruments? Si oui, qu'ont-ils mesuré? Était-ce un projet pilote, qui l'a orienté?

- Le genre de test statistique appliqué :
  - o descriptif – fréquences, moyennes o test t o chi carré
  - o analyse de la variance o analyse de !a variance à plusieurs variables
  - o corrélations o qualitatif
- La capacité statistique de repérer les écarts significatifs? o < 0,5 o < 0,001
- Les résultats de l'évaluation — les recommandations?

Nous vous remercions beaucoup de votre collaboration.

Guide d'entrevue pour les représentants des chambres de commerce – du milieu des affaires

Nous savons que les outils qu'utilisent les services de police et les groupes communautaires pour mesurer la prévention de la criminalité et le rendement policier sont souvent un obstacle aux initiatives de prévention de la criminalité et de service de police communautaire. Il semble y avoir un écart entre les méthodes qu'appliquent actuellement les organismes policiers pour mesurer la productivité et le genre d'aide que les collectivités — entreprises veulent vraiment de leurs services de police. Les degrés de crainte et de désordre, les preuves de tension communautaire à la hausse et, ce qui est plus important, l'information sur les sources particulières de ces difficultés et l'intervention policière pour régler ces problèmes sont rarement quantifiés officiellement.

Notre ÉQUIPE de recherche élabore actuellement une ressource d'évaluation, ou « trousse d'outils », à l'intention des services de police canadiens et des groupes communautaires qui collaborent avec les services de police. Ils pourront utiliser cette importante ressource pour évaluer leurs initiatives de prévention de la criminalité. Cette ressource aidera les services de police et les groupes communautaires à mesurer le rendement d'une façon qui correspond mieux à ce que veulent les collectivités et à ce dont elles ont réellement besoin.

Le Service de police d'Ottawa-Carleton, Ottawa (Ontario), Canada a commandé le projet à la firme EDUCON Marketing and Research Systems de Toronto (Ontario) Canada. Gail Walker, présidente d'EDUCON, est gestionnaire du projet. Le Centre national de prévention du crime, Ottawa (Ontario) Canada, finance le projet.

Jusqu'à maintenant, personne ne fait appel aux leaders du milieu des affaires pour obtenir leur rétroaction sur les initiatives — programmes de prévention de la criminalité. Nous considérons cependant que la perception des propriétaires d'entreprise sur la sécurité de leur collectivité est un volet important à considérer lors de l'élaboration et du financement d'initiatives — de programmes de prévention de la criminalité. Nous faisons donc appel à vous à titre de représentant important du milieu des affaires de votre collectivité pour obtenir votre collaboration et vos considérations sur ce projet. Nous apprécierons une ***entrevue*** avec vous et nous vous envoyons entre-temps les **questions** que nous poserons au ***téléphone***. Vous aurez donc l'occasion de les examiner d'avance. Si vous avez des questions entre-temps, n'hésitez pas à téléphoner à Gail Walker en composant le (416) 466-0159.

Objectifs du projet :

1. Intégrer des mesures de rendement et la méthodologie d'évaluation appropriée dans une «trousse d'outils » d'évaluation auto-orientée de programmes à l'intention des services de police et des groupes communautaires.
2. Déterminer quelles sont les trousses d'outils — guides « ultramodernes » d'évaluation auto-orientée de programmes.
3. Recommander aux services de police canadiens la méthodologie appropriée pour l'évaluation du service de police communautaire, de la prévention de la criminalité et de la solution de problèmes.
4. Élaborer des indicateurs de rendement précis pour déterminer l'efficacité de l'intervention policière aux chapitres de la prévention de la criminalité, du service de police communautaire et de la solution de problèmes.
5. Élaborer des mesures qui peuvent raisonnablement et sans ambiguïté déterminer les changements aux volets criminalité, crainte et désordre, ainsi que leurs répercussions sur la qualité de vie de la collectivité.
6. Veiller à ce que la « trousse d'outils » reflète les tendances et les réflexions les plus récentes au sujet de l'évaluation des programmes proactifs d'intervention policière en prévention de la criminalité.

Lorsque vous réfléchissez à vos réponses, n'oubliez pas que nous préparons la « trousse d'outils » à l'intention du personnel policier de première ligne et des groupes communautaires.

1. Le milieu des affaires de votre collectivité est-il activement engagé dans des initiatives — programmes de prévention de la criminalité? NON OUI

2. Qu'est-ce qui indiquerait (indicateurs de rendement[10]) au milieu des affaires que les initiatives — programmes de prévention de la criminalité fonctionnent?

3. Quels sont les signes que les initiatives — programmes de prévention de la criminalité ne fonctionnent pas?

Nous vous remercions beaucoup de votre collaboration.

[10] Définition des indicateurs de rendement : moyens de mesurer objectivement le degré de succès d'un programme, c'est-à-dire à quel point il a atteint ses buts et objectifs énoncés, et réalisé les activités prévues du programme. Les BUTS visent donc les principes, les OBJECTIFS ciblent les interventions et les INDICATEURS DE RENDEMENT mesurent les résultats prévus et le degré de réalisation.

Liste des collaborateurs

Experts :

- M. Paul Ekblom
  Section des services de police et de réduction de la criminalité
  Bureau des affaires intérieures (Home Office)
  Londres (Angleterre)

- M. Dennis P. Rosenbaum
  Département de la justice pénale
  Université de l'Illinois
  Chicago (Illinois)

- M. Wesley Skogan
  Institut de recherche en politique
  Université Northwestern
  Evanston (Illinois)

- M^me^ Judy Chong
  Obligation universitaire de rendre compte
  Conseil scolaire de district de Toronto
  Toronto (Ontario)

- M. Barry Leighton
  Services de police fédérale, Groupe de gestion des questions stratégiques
  DG, GRC
  Ottawa (Ontario)

- M. Don Clairmont
  Département de sociologie
  Université Dalhousie
  Halifax (N.-É)

- M. Jim McDavid
  École d'administration publique
  Université de Victoria
  Victoria (C.-B.)

- Lode Van Outrive
  École de criminologie
  Université catholique de Leuven
  Katholieke Universiteit Leuven
  Leuven (Belgique)

- Dominique Monjardet
  Centre national pour la recherche scientifique
  Université de Paris X
  Paris (France)

- Frédérique Ocqueteau
  Institut des hautes études de la sécurité intérieure
  Paris (France)

- Daniel Sansfaçon
  Centre international pour la prévention de la criminalité (CIPC)
  Montréal (Québec)

- Maurice Chalom
  Division de la planification
  Service de police de la communauté urbaine de Montréal
  Montréal (Québec)

- M. Martin Walop
  Directeur, Sécurité urbaine
  Conseil municipal de Haarlem
  Haarlem (Pays-Bas)

- M. Sohail Husain
  Préoccupation criminalité (Crime Concern)
  Swindon (Wiltshire)
  Angleterre

Services de police :

- Inspecteur Alistair Buckley
  Service de police de Merseyside
  Merseyside (Lancashire)
  Angleterre

- AP Michael Wright
  Service de police de Maidstone
  Maidstone (Kent)
  Angleterre

- Surintendant adjoint Veronica Chan
  Service de police de Singapour
  Singapour (Malaisie)

- Major Guy Howie et capitaine Robertson
  Service de police d'Ocala
  Ocala (FL)

- Sergent Jeff Cohn
Service de sécurité publique
Lakewood (CO)

- Lieutenant Dave Keneller
Service de police de San José
San José (CA)

- M. Brian Ford (chef à la retraite)
Service de police d'Ottawa-Carleton
Ottawa (Ontario)

- M. Bob Lunney
Forum de recherche des cadres policiers (FRCP)
Washington (DC)

- M. Don Loree
Off. resp. de la recherche et de l'évaluation
GRC, DG
Ottawa (Ontario)

- Carol Wynot
Planificateur général principal
Service de police de Toronto
Toronto (Ontario)

- Barry Horrobin
Directeur, Planification et ressources physiques
Service de police de Windsor
Windsor (Ontario)

- Chef adjoint Peter Copple
Service de police de Calgary
Calgary (AB)

- Inspecteur Stu Ruff
Service de police de Victoria
Victoria (C.-B.)

- Sergent détective Alex Williamson
Agent chargé du Service
de police communautaire
PPO
Orillia (Ontario)

- Chef adjoint Buizer
Service de police de Brandon
Brandon (MB)

- Chef adjoint Gary West
Service de police de Delta
Delta (C.-B.)

- Inspecteur Ward Clapham
Détachement de la GRC à Nanaimo
Nanaimo (C.-B.)

- Barbara Ann Simmons
Détachement de la GRC de Coleharbour
Coleharbour (N.-É.)

- Lieutenant Paolo del Mistro
Conseiller au commandant
Service de police de la Communauté urbaine de Montréal
Montréal (Québec)

- Capitaine Claude Levac
Sûreté du Québec
Montréal (Québec)

- Inspecteur chef Bernard Arsenault
Cabinet du Directeur général de la Sûreté du Québec
Montréal (Québec)

- Lieutenant-colonel David Yansenne
Directeur des opérations
Gendarmerie nationale
Bruxelles (Belgique)

- Capitaine Frantz Denat
Police nationale de France
Affecté au Centre international pour la prévention de la criminalité
Montréal (Québec)

- AP Karen Austin
Service de police de Merseyside
Lancashire (Angleterre)

- Sergent Peter Van Vree
Service de police de Queensland
Queensland (Australie)

- Chef Edgar MacLeod
Service de police régional du Cap-Breton
Sydney (N.-É.)

- Surintendant chef Brian McCargo
Force constabulaire royale de l'Ulster
Irlande du Nord

- Chef David Scott
Service de police de Saskatoon
Saskatoon (SK)

➢ AP Dennis Wright
Service de police de Truro
Truro (N.-É.)

➢ Agents du service de police communautaire et de prévention de la criminalité du Service de police de Toronto à la réunion de Préoccupation criminalité à Toronto
15 agents présents :
- Agent Rick McKnight
- Agent Alison Slater
- Agent John Courtney
- Agent Al Benson
- Agent Barry Clarke
- Agent Phil Harris
- Agent Joanna Tériault
- Agent Ron Green
- Agent Reg Eldridge
- Agent Claudine Thomas
- Agent Rick Richardson
- Agent Gord Hayford
- Agent Joseph Smith
- Agent Austin Ferguson
- Agent Ed Heinrichs

➢ Agent Mark Légaré
Agent de quartier
Force policière de Fredericton
Fredericton (N.-B.)

Collectivités :

➢ M. Ray Wright
Soutien du quartier
Wellington (Nouvelle-Zélande)

➢ Donna Blake Taylor
Partenariats pour les sans-abri et le milieu urbain
AC de la région de la C.-B. et du Yukon
DRHC
Vancouver (C.-B.)

➢ Sharron Lyons
BCCPA
Surrey (C.-B.)

➢ Michael Halls
Directeur général
Association de la sécurité de la ville de Brampton
Brampton (Ontario)

➢ John Bishop
ISCPP
Kesgrave (Ipswich)
Suffolk (Angleterre)

➢ M. Randy LaBonté
Consultant
Vancouver (C.-B.)

➢ David Pepper
Directeur du développement communautaire
M.R. d'Ottawa-Carleton
Ottawa (Ontario)

➢ Anna Jacobs
Animatrice en communications
Coalition des communautés en santé de l'Ontario
Toronto (Ontario)

➢ Steve Jiggins
Quartier Wandsworth de Londres
Liaison surveillance
Londres (Angleterre)

Entreprises :

➢ Todd Letts
Chambre de commerce de Toronto
Toronto (Ontario)

➢ John Kiru
Association des zones d'amélioration commerciale de Toronto
Toronto (Ontario)

➢ Manmohan Mand
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Vancouver
Vancouver (C.-B.)

➢ Rick Joyal
Zones d'amélioration commerciale du centre-ville de Winnipeg
Winnipeg (MB)

➢ Discussions de la Conférence d'échange communautaire 2000.

Préoccupation criminalité de Toronto y a assisté. L'honorable Herb Gray a présenté George Kelling, conférencier invité. Environ 50 participants représentaient les principaux organismes et entreprises de la collectivité, les services de police et les résidents. Il y avait aussi des politiciens de Windsor, Oshawa, London, Toronto, Kitchener, Ottawa, Hamilton et Caledon.

Indicateurs de rendement
Bibliographie

- Bandura, Albert (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. Englewoods Cliffs (New Jersey) : éditions Prentice-Hall, Inc.
- Baumer, Tom (1985). Testing a general model of fear of crime: Data from a national sample. Journal of Research in Crime and delinquency, 22 (3), p. 239 à 255.
- Bayley, David (1998). Policing in America: Assessment and prospects. Ideas in American Policing. Washington (DC) : Fondation des services de police.
- Brodeur, Jean-Paul (1998). How to recognize good policing. Thousand Oaks (CA) : éditions SAGE Publications, Inc.
- Centre canadien de la statistique juridique (1997). Criminal Justice Indicators. Ottawa : auteur.
- Cornell, Dewey (1998). Designing safer schools for Virginia: A guide to keeping students safe from violence. Série Building blocks to Better Learning. Charlottesville (VA) : Université de Virginie, École de l'enseignement.
- Couper, David (1989). How to rate your local police. Washington (DC) : FRCP.
- Cusson, Maurice (1998). La planification et l'évaluation de projets en prévention du crime. Tiré de Une police professionnelle de type commautaire, tome II (p. 214 à 245), André Normandeau (éd.). Montréal : Éditions du Méridien.
- Ekblom, Paul (2000). Impact evaluation for practitioners: Making it easier and better. Londres (Angleterre) : Direction générale de la statistique et de la recherche du Bureau des affaires intérieures (Home Office).
- Ekblom, Paul et Ken Pease (1995). Evaluating Crime Prevention. Pre-publication version. Version préliminaire à la publication pour un chapitre dans Crime and Justice. Londres (Angleterre) : Section de la planification et de la recherche du Bureau des affaires intérieures.
- Ekblom, Paul (1997). The evaluation of crime prevention: Problems, issues and context. Tiré d'un document présenté à la Journée d'études sur l'évaluation des politiques de prévention à Montpellier en France, le 15 mai 1992. Londres (Angleterre) : Direction générale de la statistique et de la recherche du Bureau des affaires intérieures.

- Farrell, Graham et A. Buckley (1993). Repeat victimization as a police performance indicator: A case study of a domestic violence unit in Merseyside. Présenté à la Conférence britannique sur la criminologie à l'Université de Wales à Cardiff.

- Farrell, Graham et Ken Pease (1993). Once bitten, twice bitten: Repeat victimization and its implications for crime prevention. Document n° 46 de la Section de prévention de la criminalité. Londres (Angleterre) : Bureau des affaires intérieures.

- Farrell, Graham et coll. (2000). RV Snapshot: UK policing and repeat victimisation. Document n° 5 de la série Crime Reduction Research, Londres (Angleterre) : Section de la réduction de la criminalité et de l'intervention policière du Bureau des affaires intérieures.

- Service de police régional de Halton (1999). Bringing into focus: Policing in Halton Region. Municipalité régionale de Halton et Service de police régional de Halton.

- Hoover, Larry (1998). Police Program Evaluation. Washington (DC) : FRCP.

- Hoover, Larry (1996). Quantifying Quality in Policing. Washington (DC) : FRCP.

- Hunter, A. (1978). Symbols of Incivility. Tiré de The Incivilities Thesis: Theory, Measurement, and Policy. Measuring what matters, Ralph Taylor (1995). Délibérations des réunions de l'Institut de recherche sur les services de police. Washington (DC) : INJ.

- Kelling, George (1999). Broken windows and police discretion. Rapport de recherche de l'Institut national de justice. Washington (DC) : INJ.

- Kelling, G. (1992). Measuring what matters: A new way of thinking and crime and public order. City Journal (2) (printemps) : p. 21 à 34.

- Kemp, Charles (1990). Current Issues in Criminological Research. Conférence britannique sur la criminologie de 1989, 2, Centre de la justice pénale de Bristol.

- Langworthy, Robert (1996). Deuxième réunion : Measuring what matters. Délibérations des réunions de l'Institut de recherche sur les services de police. Washington (DC) : INJ.

- Loree, Don (1996). Community policing assessment in the RCMP: A case study. Document présenté à l'Association internationale des chefs de police. Phoenix (Arizona).

- Mastrofski, Stephen (1999). Les services de police pour les citoyens. Ideas in American Policing. Washington (DC) : Fondation des services de police.

- Mastrofski, Stephen (1996). Measuring police performance in public encounters. Tiré de Quantifying quality in policing (p. 209 et 210), L. Hoover (éd.). Washington (DC) : Fondation des services de police.

- Menacher, Julius et coll. (1989). School order and safety as community issues. Phi Delta Kappa, 71 (1), p. 39 et 40, 55 et 56.

- Institut national de justice (2000). Measurement and analysis of crime and justice. Volume 4 : Criminal Justice 2000. Washington (DC) : INJ.

- Institut national de justice (1995 – 1996). Measuring what matters. Délibérations des réunions de l'Institut de recherche sur les services de police (28 novembre 1995, 13 mai 1996, 4 décembre 1996). Washington (DC) : Institut national de justice (INJ) et Bureau des services de police axés sur la collectivité (SPAC).

- Institut national de justice (1997). Measuring what matters. Part Two: Developing measures of what the police do. Rapport de l'Institut de recherche sur les services de police. Washington (DC) : INJ et SPAC.

- CNPC, Comité sur l'analyse économique (1996). Une liste de contrôle pour évaluer les projets communautaires en prévention du crime. Ottawa : Conseil national de prévention du crime.

- Oettmeier, Timothy et Mary Ann Wycoff (1999). Personnel performance evaluations in the community policing context. Washington (DC) : Consortium policier communautaire.

- PPO (2000). Performance measurement. Présentation à l'Association canadienne des Commissions de services policiers, août. Fredericton (N.-B.). Orillia : auteur.

- Pease, Ken (1998). Repeat victimisation: Taking stock. Document nº 90 de la série Crime Detection & Prevention. Londres (Angleterre) : Groupe de recherche policière du Bureau des affaires intérieures.

- GRC (1999). Rapport sur le rendement. Ottawa : Publication du gouvernement canadien.

- Read, Tim et Nick Tilley (2000). Not Rocket Science? Problem-solving and crime reduction. Document nº 6 de la série Crime Reduction Research. Londres (Angleterre) : Direction générale de la statistique, du développement et de la recherche du Bureau des affaires intérieures.

- Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton (1997). La mesure du rendement guide du gestionnaire. Ottawa-Carleton : Bureau du DG, MROC.

- Rosenbaum, Dennis (1988). Community and crime prevention: A review and synthesis of the literature. Justice Quarterly, 5, p. 323 à 395.

- Rosenbaum, Dennis (1986). Community Crime Prevention: Does it Work? Londres : éditions SAGE Publications, Inc.

- Sherman, Lawrence (1998). Evidence-based policing. Ideas in American Policing. Washington (DC) : Fondation des services de police.

- Skogan, Wesley (1990). Disorder and Decline: Crime and the spiral of decay in American Cities. New York : éditions Free Press.

- Skogan, Wesley (1987). The impact of victimization on fear. Crime and Delinquency, 33 (1), p. 135 à 154.

- Stephens, Ronald (1994). Planning for safer and better schools: School violence prevention and intervention strategies. School Psychology Review, 23 (2), p. 204 à 216.

- Tilley, Nick et coll. (1999). Burglary prevention: Early lessons from the Crime Reduction Programme. Document n° 1 de la série de documents de recherche sur la réduction de la criminalité. Londres (Angleterre) : Section des services de police et de la réduction de la criminalité du Bureau des affaires intérieures.

- Tilley, Nick (1995). Thinking about crime prevention performance indicators. Document n° 57 de la série de documents sur la détection et la prévention de la criminalité. Londres (Angleterre) : Groupe de recherche sur les services de police du Bureau des affaires intérieures.

- Trevethan, Shelley (2000). Discussion paper: Factors affecting Justice data. Ottawa : Centre canadien de la statistique juridique (CCSJ).

- Trickett, A. et coll. (1992). What is different about high crime areas? British Journal of criminology, 32 (1), p. 81 à 89.

- Département de l'éducation de la Virginie (1997). School safety audit: Protocol, procedures and checklists. Virginie : auteur.

- Walop, Martin (1996). Improving the inner city: Exploiting the potential of the crime preventive instruments of a municipality. Présentation à la Première conférence internationale des praticiens de la prévention de la criminalité. Vancouver (C.-B.).

- Webb, Eugene et coll. (2000). Unobtrusive measures. Thousand Oaks (CA) : éditions SAGE Publications, Inc.

- Weisburd, David et Rosann Greenspan (1997). Preventing crime and increasing justice through policing: A Research Agenda. Washington (DC) : Fondation des services de police.

- Weisel, Deborah (1999). Conducting community surveys: A practical guide for law enforcement agencies (NCJ #178246). Washington (DC) : Bureau de la statistique juridique (BSJ) et le (SPAC).